Klachtenrapportage

2024-2025

LAKS
landelijk aktie komitee scholieren



Inhoud

Inleiding....3

Werkwijze Klachten- en Informatiecentrum (KIC)....4

Aantal vragen & klachten....5

Thema's....7

- Centraal Examen....8
- Toetsen en Schoolexamens....9
- Schoolregels....10
- Vavo....11
- Passend Onderwijs....12

Conclusie en aanbevelingen....13

- Informatievoorziening Centraal Examens....13
- Verbeteren klachtenprocedure scholen....13
- Toetsen en schoolexamens....14
- Klachtenrapportage opnemen in jaarplan....15

Inleiding

In deze klachtenrapportage van het Klachten- en Informatiecentrum (KIC) van het LAKS geven we inzicht in de signalen die het afgelopen schooljaar (2024-2025) bij ons zijn binnengekomen. Leerlingen, ouders of begeleiders benaderen ons met zowel klachten als vragen via het contactformulier, de mail en via de telefoon. Dit helpt ons om te weten wat er speelt op scholen, en waar leerlingen tegenaan lopen. We bieden leerlingen een luisterend oor, helpen ze op weg door informatie te geven over wet- en regelgeving, en wijzen ze - wanneer nodig - door naar de juiste hulp.

In deze rapportage leggen we eerst de werkwijze van het KIC uit. Vervolgens gaan we in op de thematiek van de vragen en klachten: over welke onderwerpen krijgen we klachten en vragen binnen? We illustreren dit aan de hand van voorbeelden van vragen en/of klachten die ons opvielen of meerdere keren bij ons binnenkwamen. Ten slotte doen we aan de hand van deze rapportage aanbevelingen aan verschillende onderwijspartijen. Wat kan er volgens ons beter om deze vragen en/of klachten te voorkomen?

Omdat een schooljaar ieder jaar begint en eindigt op een andere dag en dit verschilt per regio, houden we de vaste periode van 1 juli tot en met 30 juni aan. Hiermee volgen we de periode waarop vaak ook nieuwe wetten en regels voor het onderwijs ingaan. Door de rapportages per schooljaar te doen, kunnen we de doorwerking van deze veranderingen in het onderwijsveld dus beter koppelen aan onze resultaten.

Bij vragen en/of opmerkingen over deze rapportage, kunt u contact met ons opnemen via info@laks.nl of via 030 7900 910.

Werkwijze Klachten- en Informatiecentrum (KIC)

Binnengekomen vragen en klachten worden gecategoriseerd in hoofd- en subthema's. Voorbeelden van thema's zijn 'Centraal Examen', 'toetsen en schoolexamens', 'schoolregels' en 'passend onderwijs'. Daarnaast wordt geregistreerd wie de melder is (leerling, ouders, begeleider, docent of anders). Ook kunnen personen die contact met ons opnemen zelf nog aanvullende informatie aangeven in het contactformulier, zoals school, leerjaar, provincie en onderwijsrichting. Soms ontbreken er gegevens van personen bij ontvangen vragen en klachten, omdat melders soms niet alle informatie invullen in het contactformulier of in een e-mail. Het is ook vaak zo dat niet alle informatie relevant is voor het beantwoorden van de vraag. Vooral bij korte telefonische vragen is het vaak niet relevant om allerlei gegevens op te vragen en daarom wordt er ook niet naar gevraagd. De vragen en klachten worden geanonimiseerd meegenomen in deze rapportage.

De zes beleidsmedewerkers van het LAKS behandelen de vragen en klachten naast hun beleidstaken voor het LAKS. Dit betekent dat in drukke periodes niet alle telefoontjes beantwoord kunnen worden. Het kan ook voorkomen dat de medewerker de vraag of klacht niet direct registreert wanneer hier in het moment geen tijd voor is, of wanneer prioriteit wordt gegeven aan andere werkzaamheden. Dit is vooral het geval bij eenvoudigere vragen die het LAKS ontvangt, zoals vragen over regels rondom de eindexamens. Hierdoor geeft deze rapportage wel een goed, maar geen volledig beeld over alle vragen en klachten die per telefoon binnen zijn gekomen. In werkelijkheid komen er meer telefoontjes binnen dan deze rapportage reflecteert. We krijgen via Instagram ook veel vragen binnen in onze DM (direct message). Het voornemen is om deze DM's ook te gaan registreren in ons klachtensysteem. Aankomend jaar gaan we op zoek naar een manier om dat goed te kunnen doen.

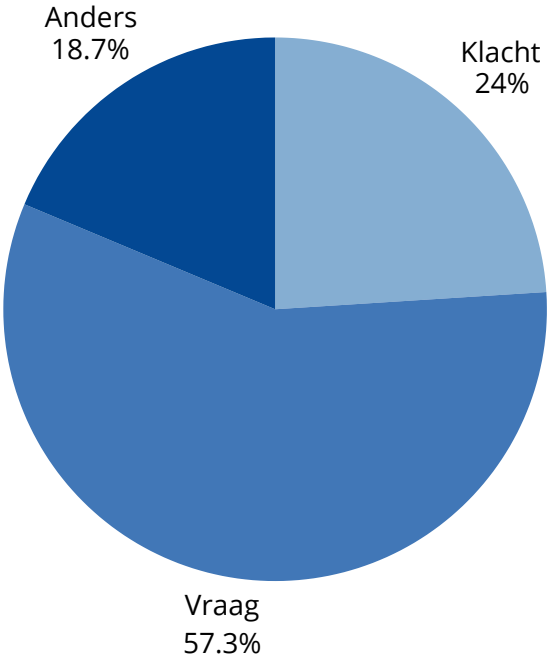
In deze rapportage zijn de klachten van de jaarlijkse eindexamenklachtenlijn (EEKL) niet meegenomen. De klachten van de EEKL gaan specifiek over de organisatie en inhoud van de centrale examens. Deze worden apart geregistreerd, omdat deze klachten door het College van Toetsen en Examens (CvTE) en Cito worden gebruikt bij het vaststellen van de N-term. Wel worden vragen over de regels rondom de eindexamens, ook die tijdens de eindexamenperiode binnenkomen, meegenomen in deze rapportage. De rapportage van de EEKL is op www.laks.nl te vinden en voor vragen over deze rapportage kunt u mailen naar info@laks.nl.

Aantal vragen & klachten

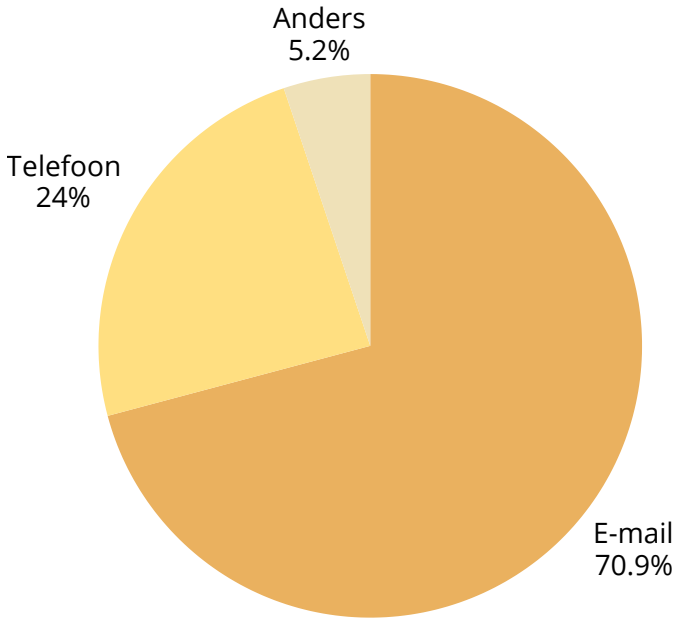
Het aantal vragen en klachten dat binnenkomt bij het LAKS is het afgelopen jaar afgenomen. In het schooljaar '23-'24 kreeg het LAKS nog 506 vragen en klachten binnen en in '24-'25 waren dat er 446. Een verklaring voor deze afname van afgelopen jaar kan zijn dat het LAKS halverwege het jaar, per 1 januari, is overgestapt naar een nieuw CRM-systeem. De eerste periode van het tweede halfjaar zijn we daarom nog zoekende geweest naar de juiste, nieuwe manier van administratieverwerking van alle binnengekomen vragen en klachten. Inmiddels gaat het werken met het nieuwe CRM-systeem soepel, vanaf aankomend schooljaar zal dit niet meer van toepassing zijn. Ook zullen we aankomend jaar, zoals op de vorige pagina benoemd, op zoek gaan naar een manier om de klachten en vragen die binnenkomen via Instagram goed te registreren.

Het grootste gedeelte van de contactverzoeken bij het KIC waren vragen voor informatie, namelijk 57%. Het aandeel klachten ten opzichte van het aantal vragen is dit jaar gestegen, van 14% in '23-'24 naar 24% in '24-'25. Zoals op de vorige pagina toegelicht, ontbreken er soms gegevens bij personen die ons benaderen met een klacht of vraag. In de tabellen en diagrammen in deze klachtenrapportage zijn de aantallen gegevens die niet bekend zijn achterwege gelaten.

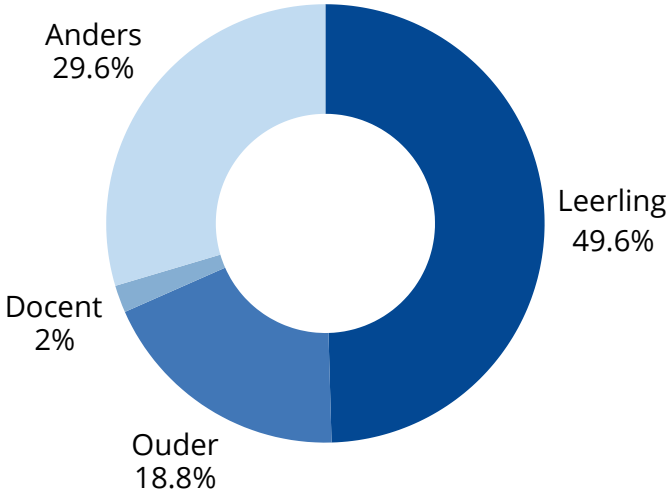
Type contact



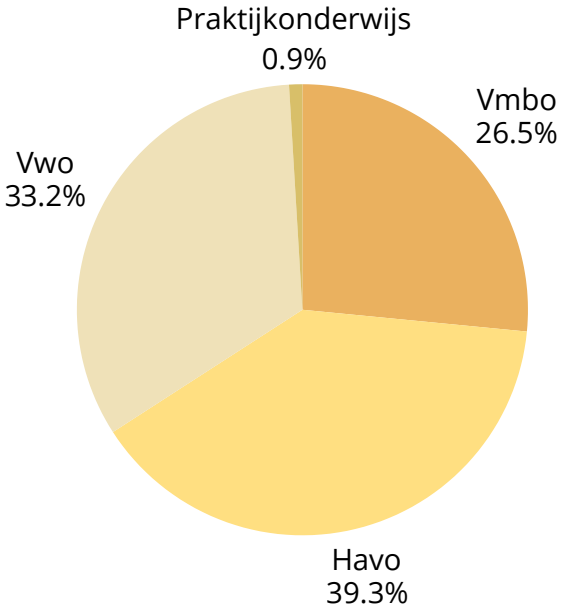
Kanalen



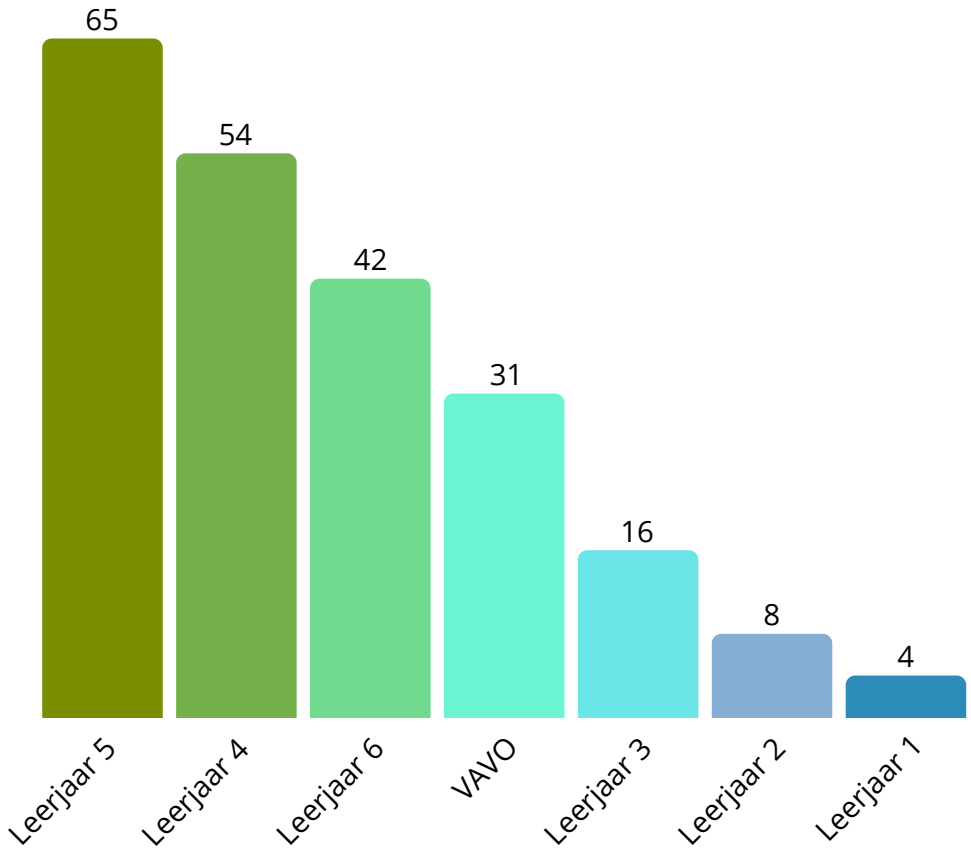
Rollen



Onderwijsrichting



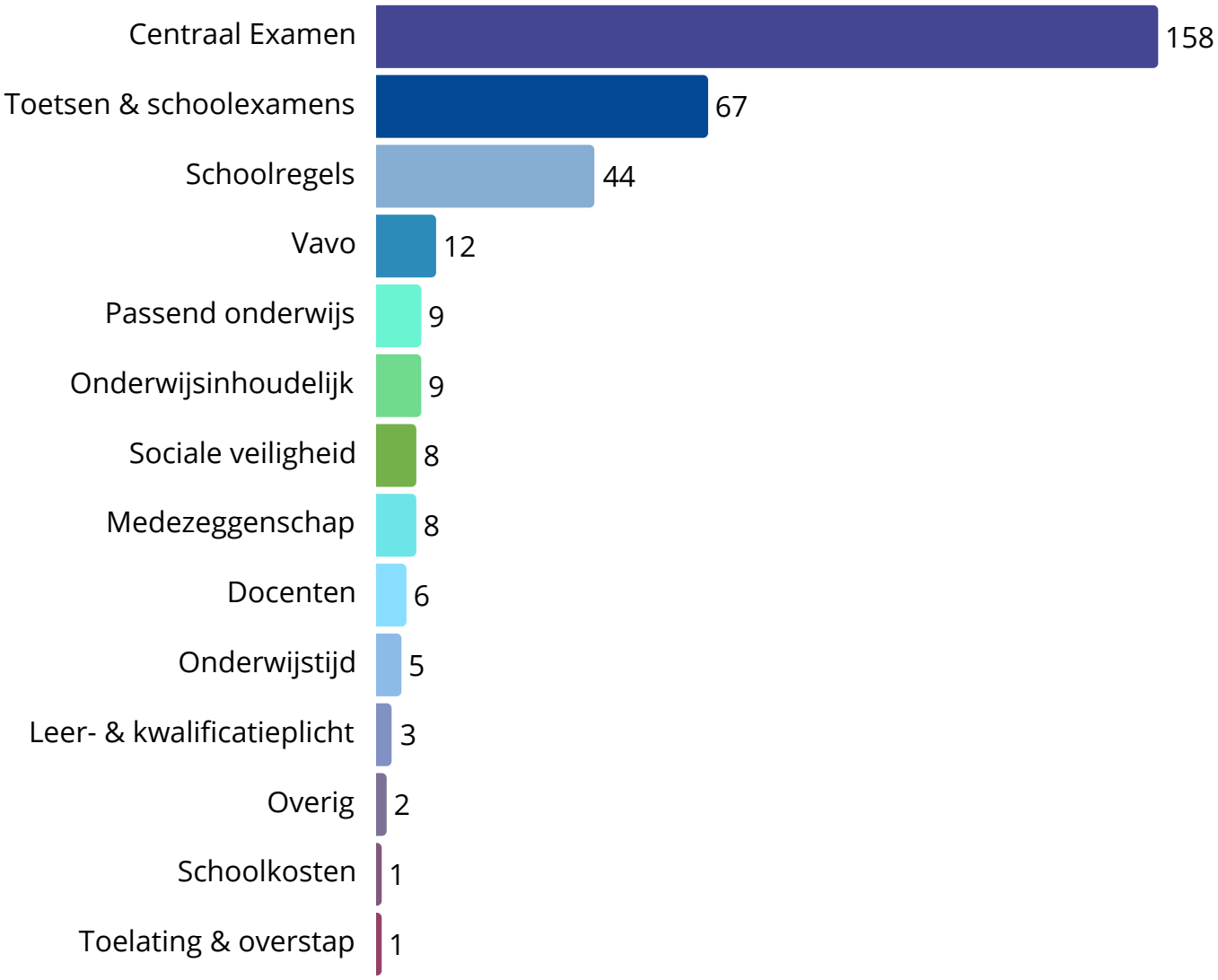
Leerjaar



Thema's

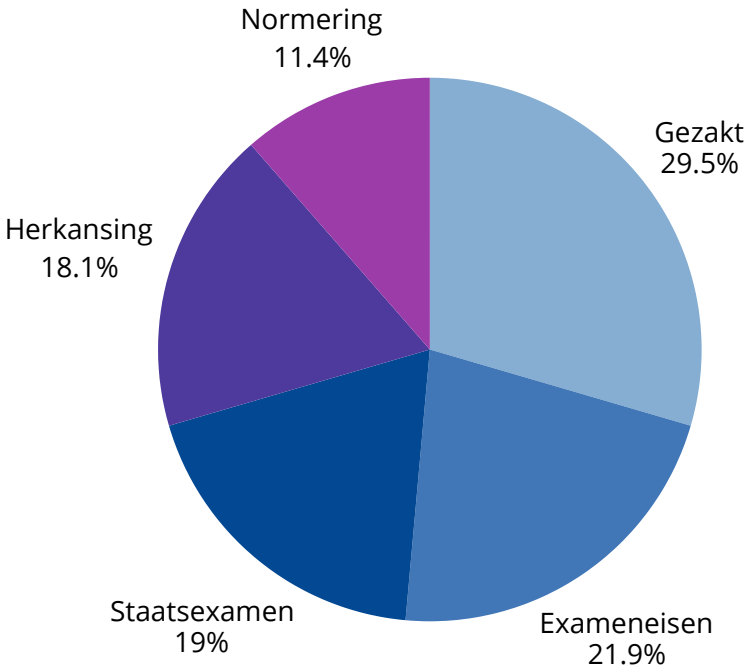
Vragen en klachten die binnenkomen bij het LAKS worden geregistreerd in hoofd- en subthema's. Deze manier van indelen geeft ons inzicht in de verschillende onderwerpen waarvoor leerlingen en anderen het LAKS benaderen. De vragen en klachten die bij ons binnenkomen laten goed zien wat er speelt in het voortgezet onderwijs.

Het onderstaande overzicht toont alle thema's waaronder vragen en klachten zijn geregistreerd, inclusief het aantal meldingen per thema. De meeste vragen en klachten gaan over de thema's ‘Centraal Examen', ‘toetsen & schoolexamens', ‘schoolregels’, ‘passend onderwijs’ en ‘vavo'. Deze vijf meest voorkomende thema's zullen op de volgende pagina's individueel toegelicht worden.



Centraal examen

Zoals eerder benoemd in deze klachtenrapportage zijn de klachten van de EEKL niet meegenomen. Deze worden apart geregistreerd tijdens de eindexamenperiode. Vragen over het Centraal Examen die binnenkomen bij het KIC behandelen we daarentegen wel. In lijn met voorgaande jaren is te zien dat de meeste binnengekomen vragen over dit thema gaan. Hiernaast zie je een overzicht van de vijf meest voorkomende subthema's. De vragen gaan bijvoorbeeld over de slaag-/zakregeling, het recht hebben op een herkansing of aanvullende voorzieningen.



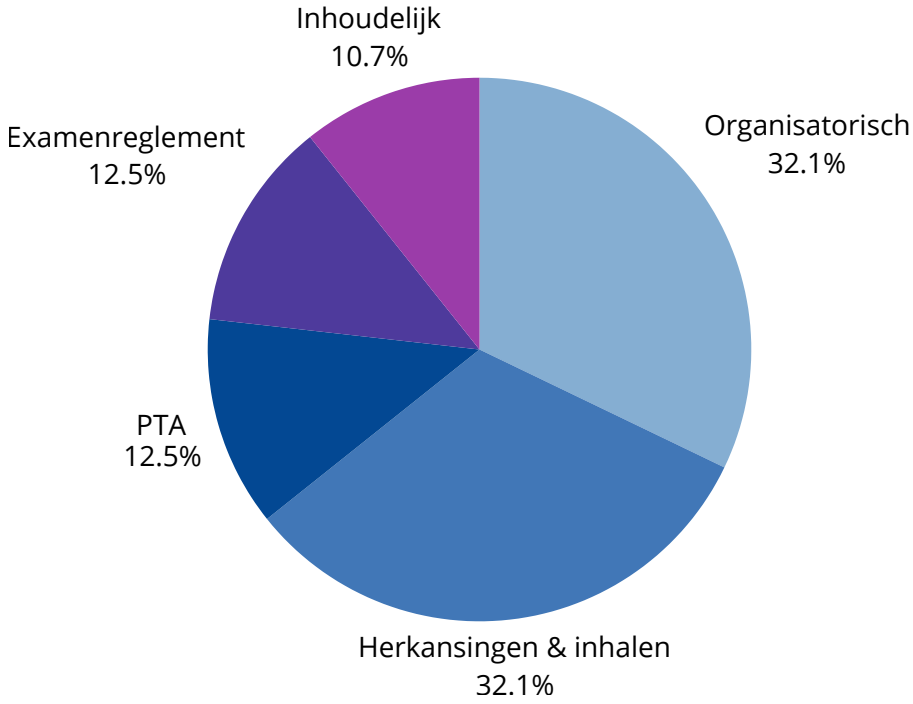
Het LAKS staat al jaren bekend om de EEKL. Dit zou de verklaring kunnen zijn voor de vele vragen die binnenkomen rondom de examens. Een andere logische verklaring is dat de eindexamenperiode een groot onderdeel is van het voortgezet onderwijs, die veel onzekerheden en vragen met zich meebrengt.

Het grootste subthema rondom het Centraal Examen is ‘gezakt'. Deze vragen gaan voornamelijk over wat de regelingen zijn rondom het slagen voor je examen. Leerlingen willen weten hoe het precies zit met de slaag-/zakregeling. Het LAKS maakt hier, samen met het ministerie van OCW, ieder jaar flyers over. Het blijft echter een ingewikkelde regeling. Dit blijkt ook uit het aantal leerlingen dat het LAKS benadert om te checken wat ze precies nodig hebben om te slagen. In individuele situaties van leerlingen kunnen er allerlei omstandigheden zijn waardoor het niet helemaal duidelijk is wat precies de regels zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval bij het gespreid examen, bij cijfers meenemen naar de vavo of bij het combinatiecijfer van leerlingen die zijn doorgestroomd van havo naar vwo. We merken dat scholen niet altijd goed op de hoogte zijn om de vragen over hele specifieke situaties juist te beantwoorden, waardoor de leerlingen het LAKS contacteren om navraag te doen.

Dit geldt ook voor bepaalde informatie rondom exameneisen. Dit is het tweede subthema waar veel vragen over binnenkomen bij het LAKS. We merken dat leerlingen en scholen niet altijd goed op de hoogte zijn van de informatie bij specifieke situaties. Vragen gaan voornamelijk over de slaag-/zakregeling. Leerlingen en ouders moeten dit vaak zelf uitzoeken of weten niet dat ze hiervoor bij de examensecretaris kunnen aankloppen en komen dan bij het LAKS terecht.

Toetsen en schoolexamens

Het op één na grootste thema gaat over toetsen en schoolexamens. Zoals op de vorige pagina benoemd, heeft het LAKS veel bekendheid als het gaat om het Centraal Examen, maar ook rondom schoolexamens weten veel leerlingen het LAKS te vinden. Uit de vijf meest voorkomende subthema's die hiernaast te zien zijn, blijkt dat de meeste vragen en klachten die binnen zijn gekomen gaan over het organisatorische aspect rondom toetsen en schoolexamens en herkansingen en inhalen.

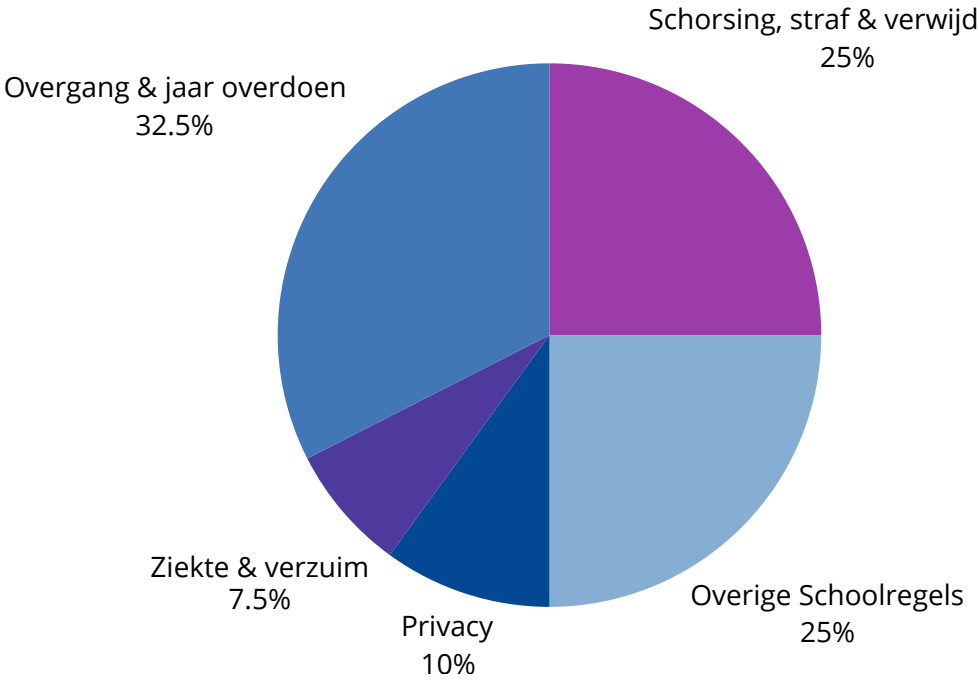


Bij vragen rondom de organisatorische kant van toetsen en schoolexamens kun je denken aan zaken zoals de planning van toetsen, de organisatie en invulling van toetsmomenten en het op tijd communiceren van roosters en wijzigingen. Via de binnengekomen vragen en klachten bij het LAKS zien we dat leerlingen bijvoorbeeld regelmatig ervaren dat er meerdere toetsen worden gepland op één dag, soms met korte pauzes daartussen. Dit leidt tot onnodige stress en toetsdruk bij leerlingen.

Bij de binnengekomen vragen en klachten rondom herkansingen en inhalen zien we vooral dat leerlingen hierover veel onduidelijkheid ervaren. Zo zien we bijvoorbeeld dat het voor leerlingen onduidelijk kan zijn hoe het precies zit met het inhalen van een schoolexamen wanneer je ziek bent geweest. Dit is een recht dat leerlingen sowieso moeten hebben, en wat ook genoemd moet zijn in het examenreglement van een school. In de praktijk is dit toch niet altijd duidelijk vermeld. Ook hebben leerlingen vaak vragen over de reglementen rondom herkansingen en merken leerlingen dat scholen niet flexibel zijn met het inplannen van inhaalmogelijkheden.

Schoolregels

Het derde meest voorkomende thema van afgelopen jaar is ‘schoolregels'. Binnen dit thema vallen vragen en klachten die te maken hebben met allerlei regels die scholen kunnen hanteren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan huishoudelijke regels, de overgangsnormen van een school of de gang van zaken rondom een schorsing of verwijdering van een leerling.

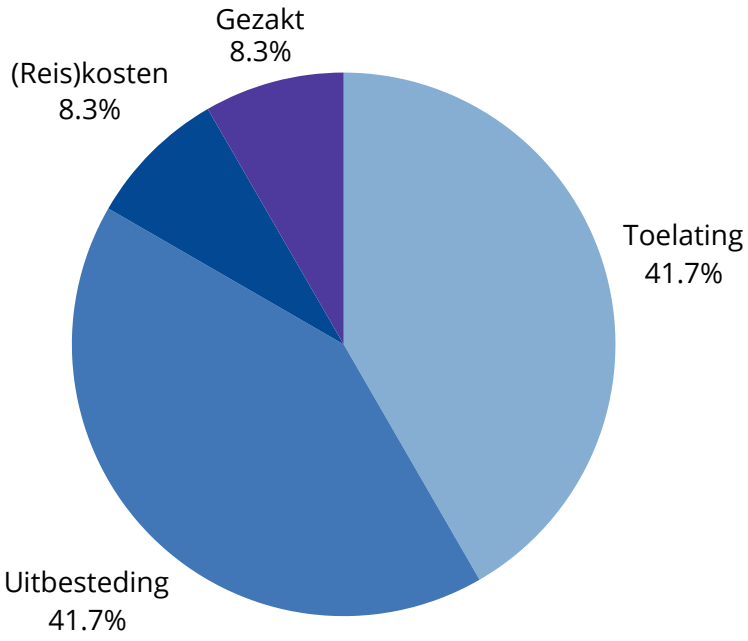


De meeste vragen en klachten bij het LAKS rondom schoolregels, gingen over de overgang naar het volgende leerjaar en een jaar overdoen. Leerlingen zijn het vaak niet eens met een besluit van hun school, maar weten daarbij niet wat de overgangsnormen of regels over een jaar overdoen zijn. Het overgangsbeleid dat een school hanteert, ligt geheel bij de school zelf. We zien dat dit vaak veel onduidelijkheid en frustratie oproept bij leerlingen en ouders. We zien terug in de vragen en klachten dat er vooral onduidelijkheid en frustratie ontstaat wanneer het bijvoorbeeld blijkt dat medeleerlingen met dezelfde resultaten wel over mogen gaan. Vanuit het KIC adviseren we leerlingen en ouders die het LAKS benaderen met deze vragen en klachten om te kijken naar het overgangsbeleid van de school, omdat de school deze regels dient te volgen. We kijken in sommige gevallen ook met leerlingen mee in reglementen van de school, en proberen de leerling zo goed mogelijk te informeren over de rechten en stappen die de leerling nog kan zetten. Wanneer nodig verwijzen we de leerling door naar een landelijke klachtencommissie. In enkele gevallen nemen we namens de leerling contact op met de Inspectie van het Onderwijs.

Veel andere vragen en klachten kwamen binnen rondom het subthema schorsing, straf en verwijdering. Leerlingen en ouders benaderen ons rondom dit thema, omdat ze bijvoorbeeld vinden dat een schorsing of verwijdering onterecht is. Vragen hierover gaan met name over het bezwaar maken tegen de beslissing van de school om een leerling te schorsen. Ook stellen leerlingen en ouders vragen of een schorsing in een bepaalde situatie wel is toegestaan.

Vavo

Het vierde meest voorkomende thema van het afgelopen jaar is ‘vavo'. Onder dit thema worden alle binnengekomen vragen en klachten rondom het voortgezet algemeen volwassenenonderwijs geregistreerd. Binnen dit thema kun je denken aan onderwerpen zoals de toelating en uitbesteding van leerlingen aan een vavo-instelling, financiële vragen en klachten rondom reiskosten en algemene kosten of leerlingen die het LAKS benaderen met vragen of klachten rondom het slagen of zakken voor het eindexamen van het vavo.

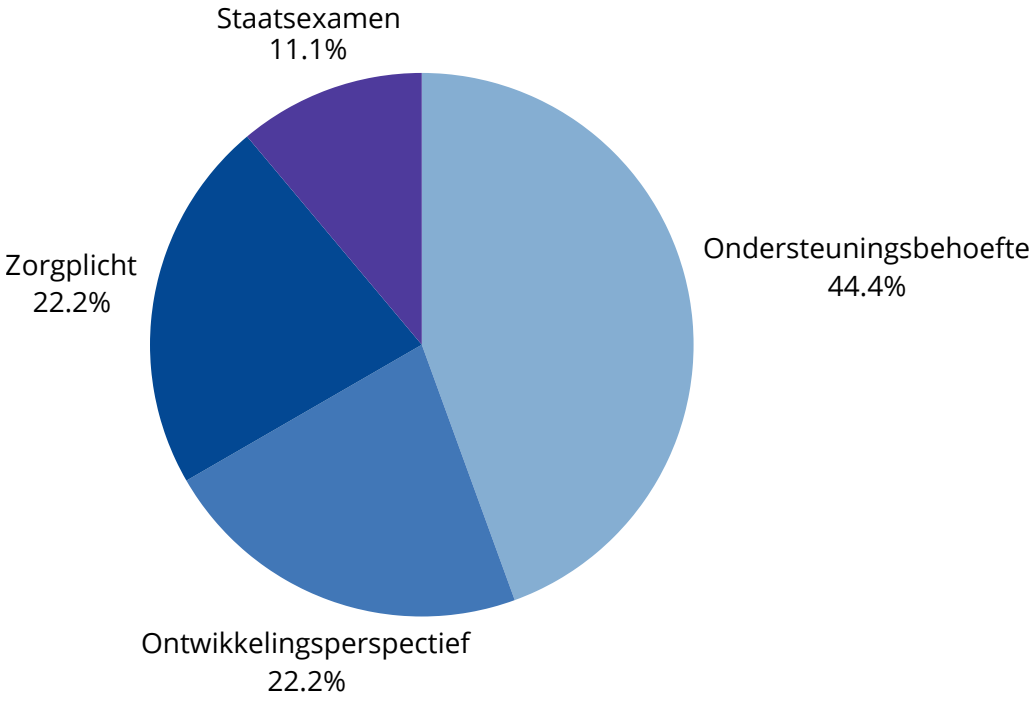


De meeste vragen en klachten over het vavo die binnen zijn gekomen bij het LAKS het afgelopen schooljaar gaan over de uitbesteding en toelating van leerlingen tot een vavo-instelling. Wanneer een leerling wordt uitbesteed aan een vavo-instelling, betekent dit dat de leerling ingeschreven blijft staan bij diens huidige middelbare school, maar onderwijs volgt en eindexamen doet aan het vavo. In de binnengekomen vragen en klachten zien we dat leerlingen ons vaak benaderen wanneer hun middelbare school hen niet wil uitbesteden aan het vavo. In deze gevallen gaat het om leerlingen van 18 jaar of ouder. Voor deze leerlingen is dit heel vervelend, omdat zij dan zelf hun lesgeld voor het vavo moeten betalen. Een uitbesteding aan het vavo door hun huidige middelbare school kan voor leerlingen het verschil maken om wel met een diploma van het voortgezet onderwijs te kunnen gaan. Als LAKS roepen wij daarom scholen op om genereus te zijn in het uitbesteden van leerlingen aan het vavo.

Andere vragen en klachten kwamen binnen rondom (reis)kosten. In het schooljaar '23-'24 is de reiskostenvergoeding voor vavo-leerlingen ingesteld. Hierbij maakt iedere vavo-instelling een eigen beleid voor het toekennen van deze reiskostenvoorziening voor leerlingen. In het begin van schooljaar '23-'24 kwamen er daardoor nog meerdere vragen binnen over onduidelijkheden rondom de reiskosten en op welke manier dit precies geregeld is. Afgelopen schooljaar '24-'25 is er slechts één vraag binnengekomen over deze reiskosten. Dit is hopelijk een teken dat de vavo-reiskostenvergoeding afgelopen schooljaar duidelijk is voor leerlingen en goed geregeld is.

Passend onderwijs

Het laatste thema uit de top vijf van meest binnengekomen vragen en klachten bij het LAKS is 'passend onderwijs'. Onder dit thema is te zien dat de binnengekomen vragen en klachten voornamelijk gaan over de ondersteuningsbehoefte van leerlingen in het passend onderwijs. Passende hulpmiddelen en ondersteuning zijn essentieel, zodat het onderwijs voor elke leerling toegankelijk is.



In aantallen lijken de vragen en klachten van leerlingen en ouders over passend onderwijs minder groot, maar de problematiek van leerlingen die ons benaderen is vaak wel groot. Het gaat hierbij geregeld over leerlingen die helemaal zijn vastgelopen in het onderwijssysteem. Dit zijn soms moeilijke situaties waarin wij ook niet altijd de handvatten hebben om advies te geven.

Wel komen er ook vragen en klachten binnen rondom passend onderwijs die makkelijker op te lossen zijn. Veel vragen en klachten gingen bijvoorbeeld over onduidelijkheid rondom regels en afspraken rondom de ondersteuningsbehoefte van leerlingen en de verantwoordelijkheid die de school hierin draagt. Bijvoorbeeld rondom toetsen, waarbij leerlingen aangeven dat ze recht hebben op extra tijd, maar scholen deze ondersteuningsbehoefte tijdens toetsen niet erkennen of onduidelijk zijn over de communicatie hierover. Dit zorgt voor verwarring, voorafgaand aan toetsen, maar ook tijdens het maken van toetsen. Vooral bij leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben, is duidelijke communicatie rondom toetsen extra belangrijk. Veel van deze problemen zijn makkelijk te voorkomen wanneer scholen zorgvuldig plannen en communiceren.

Conclusie & aanbevelingen

De ontvangen vragen en klachten laten zien waar leerlingen tegenaan lopen in het voortgezet onderwijs en waar scholen zich nog in kunnen verbeteren. Door deze meldingen te verzamelen en via deze klachtenrapportage te delen, willen we bijdragen aan de verbetering van het voortgezet onderwijs. In dit laatste hoofdstuk gaan we dieper in op wat het LAKS en andere onderwijspartijen kunnen doen met deze signalen.

Informatievoorziening Centraal Examens

In deze klachtenrapportage blijkt opnieuw dat veel van de binnengekomen vragen en klachten gaan over de Centraal Examens. Uit deze vragen blijkt dat leerlingen door school verkeerd, onvolledig of helemaal niet zijn geïnformeerd. Door deze signalen concluderen we dat de informatievoorziening op scholen nog steeds verbeterd moet worden, of dat er duidelijker gecommuniceerd moet worden bij wie een ouder/verzorger of leerling terechtkan met vragen binnen de school. Dit concluderen wij al jaren in onze klachtenrapportage. Wij roepen daarom partijen zoals het Ministerie van OCW, de VO-raad en scholen dan ook op prioriteit te geven aan betere informatievoorziening rondom de Centraal Examens. Zorg ervoor dat leerlingen op de hoogte zijn van al hun rechten en de mogelijkheden tot maatwerk. Een goede informatievoorziening voorkomt dat leerlingen onnodig in de problemen komen of belangrijke kansen mislopen.

Ook ligt hier een duidelijke taak voor docenten en de examensecretaris van een school. Leerlingen moeten voorafgaand aan de Centraal Examens goed geïnformeerd worden. Naast dat de juiste informatievoorziening beschikbaar moet zijn voor leerlingen, moeten leerlingen ook goed op de hoogte zijn bij wie ze terechtkunnen met extra vragen. Is de examensecretaris bijvoorbeeld makkelijk te vinden binnen de school? Scholen kunnen werken aan de zichtbaarheid en toegankelijkheid van personen binnen de school waar leerlingen terechtkunnen met hun vragen.

Verbeteren klachtenprocedure scholen

Voordat een geschil op school uit de hand loopt gaat er al een hoop vooraf. In veel gevallen zijn er al meerdere momenten voorbijgegaan waarop een oplossing gevonden zou kunnen worden. Veel scholen zouden dit beter kunnen inrichten. Het LAKS pleit bijvoorbeeld voor een duidelijk vertrouwensnetwerk op school. Het vertrouwensnetwerk op school zijn alle mensen die er samen voor moeten zorgen dat leerlingen zich fijn en veilig voelen op school. Dit vertrouwensnetwerk is erg breed. Het bestaat onder andere uit: mentoren, docenten, schoolartsen, vertrouwenspersonen en ondersteunend personeel. Elke school moet zowel een interne als externe vertrouwenspersoon hebben, waar leerlingen naartoe kunnen met problemen. Hoewel dit op scholen vaak wél goed is geregeld, weten leerlingen toch niet altijd goed wie deze vertrouwenspersonen zijn.

Daarom roept het LAKS scholen op om dit vertrouwensnetwerk inzichtelijker te maken. Om scholen hierbij te ondersteunen heeft het LAKS een flyer voor leerlingen ontwikkeld met meer uitleg over het vertrouwensnetwerk op school, een template voor een poster gemaakt waarop scholen hun eigen vertrouwensnetwerk kunnen invullen en verspreiden en bespreekt het LAKS tijdens leerlingenraadtrainingen hoe de leerlingenraad kan helpen het vertrouwensnetwerk inzichtelijk te maken.

Met een goed werkend vertrouwensnetwerk kunnen sommige klachten en geschillen al worden voorkomen of opgelost, voordat ze escaleren. Toch is het ook belangrijk dat de school een toegankelijke eigen klachtenprocedure heeft, mochten geschillen toch niet kunnen worden opgelost. Scholen hebben een klachtenprocedure, dat staat immers in de wet, maar deze procedure is niet altijd goed te vinden, of vereist juridische leesvaardigheid. Wij krijgen veel telefoontjes van ouders en leerlingen die we moeten helpen bij het begrijpen van de stappen in de klachtenprocedure. Het LAKS roept scholen daarom op om kritisch naar de klachtenprocedure te kijken en waar nodig de procedure eenvoudiger en duidelijker te maken. Ook vinden we het belangrijk dat de informatie over deze klachtenprocedure makkelijk te vinden is. Deze zou duidelijk op de website van de school of in de schoolgids te vinden moeten zijn.

Toetsen en schoolexamens

Bij vragen en klachten rondom toetsen en schoolexamens komt naar voren dat leerlingen toets- en prestatiedruk ervaren. Dit blijkt uit signalen waarbij leerlingen aangeven dat ze te veel toetsen hebben en veel stress ervaren.

Het LAKS zet zich al jaren in voor het verminderen van de toets- en prestatiedruk bij leerlingen in het voortgezet onderwijs. Zo heeft het LAKS in het schooljaar '21-'22 de ‘toetscultuurtafels’ georganiseerd. Hier is het ‘Project Toetsdruk’ uit voortgekomen. Dit project is een samenwerking tussen het LAKS en de VO-raad waarbinnen zowel naar de leerling als naar het onderwijspersoneel wordt geluisterd. Gezamenlijk willen we een daadwerkelijke verandering bewerkstelligen rondom toets- en prestatiedruk in het voortgezet onderwijs. Het LAKS zal zich de komende jaren verder inzetten voor dit project. In het jaarplan van aankomend schooljaar ('25-'26) is het dan ook een duidelijk speerpunt van het LAKS. Zo zullen we bijvoorbeeld aankomend jaar voortborduren op de gesprekken met de Inspectie van het Onderwijs om de focus van het inspectiekader, wat te veel gefixeerd is op de cijfers van de leerlingen, te verleggen naar een focus op persoonsvorming, kwaliteiten en vaardigheden die voor leerlingen van belang zijn. Ook zullen we door middel van een ludieke actie de ernst van prestatiedruk extra uitlichten. Ook zal het LAKS zich aankomend jaar richten op de rol die leerlingvolg- en administratiesystemen spelen bij toets- en prestatiedruk. Deze systemen kunnen leerlingen een gevoel geven van constante beoordeling en ouder(s)/verzorgers kijken ook vaak online mee. Het LAKS zal aankomend jaar in gesprek gaan over leerlingadministratiesystemen en door middel van een video de impact op scholieren aan het licht brengen.

Klachtenrapportage opnemen in jaarplan

Als laatste een aanbeveling aan het LAKS zelf. Het LAKS schrijft namelijk elk jaar een jaarplan waarin de concrete acties en doelen van dat jaar worden vastgesteld. Dit jaarplan helpt ons een jaarlijkse actuele focus aan te brengen, maar zorgt er tevens voor dat het LAKS continuïteit in haar werkzaamheden behoudt. De informatie uit de klachtenrapportage is hierbij waardevol voor de werkzaamheden van het LAKS, omdat het een extra inkijkje geeft in waar leerlingen tegen aanlopen of nog vragen over hebben. Toch zien we dat er in het jaarplan nog te weinig gebruik wordt gemaakt van de klachtenrapportage, waardoor we belangrijke informatie en onderbouwing voor onze plannen mislopen.

Naast de klachtenrapportage heeft het LAKS ook een jaarlijks tevredenheidsonderzoek, de LAKS-monitor, om inzicht te krijgen in tevredenheid onder leerlingen over bijvoorbeeld de lessen, toetsen, sfeer en veiligheid op school en docenten. De LAKS-monitor wordt effectief gebruikt als onderbouwing voor het jaarplan, wat als heel nuttig wordt ervaren. De klachtenrapportage zou echter een mooie aanvulling zijn op de informatie uit de LAKS-monitor, omdat deze dieper ingaat op specifieke problemen van leerlingen. Waar de monitor inzicht geeft in de antwoorden van leerlingen op tevredenheids-vragenlijsten, wordt bij de klachtenrapportage gebruik gemaakt van door leerlingen zelf ingebrachte vragen en problemen. Daarom is het belangrijk dat het LAKS ook de klachtenrapportage mee gaat nemen als een gedegen bron tijdens het opstellen van het jaarplan. Om dit te realiseren zullen we voordat het jaarplan geschreven wordt een sessie organiseren waarbij de uitkomsten uit de klachtenrapportage uitvoerig worden besproken, net als bij de LAKS-monitor gebeurd. Op deze manier kunnen we de signalen uit de klachtenrapportage als eerste ingeving voor het jaarplan gebruiken, waardoor we leerlingen op twee manieren helpen met hun vragen en klachten. Ten eerste, omdat we hun vragen en klachten rechtstreeks beantwoorden en ten tweede, omdat we hun vragen en klachten verder inzetten om het gehele onderwijs te verbeteren.