Klachtenrapportage

2023-2024

LAKS

landelijk aktie komitee scholieren



Inhoud

Inleiding ... 3
1. Werkwijze Klachten- en Informatiecentrum (KIC) ... 4
2. Hoeveel vragen en klachten komen er binnen bij het LAKS? ... 5
3. Waar gaan de vragen en klachten over? ... 8
Centraal Examen ... 8
Toetsen en schoolexamens ... 9
Schoolregels ... 10
Passend Onderwijs ... 10
Vavo ... 11
4. Conclusie en aanbevelingen ... 12
Informatievoorziening centraal examens ... 12
Schoolexamens en schoolregels ... 12
Verbeteren interne klachtenprocedure ... 13
Wat kan het LAKS doen? ... 14

Inleiding

In deze klachtenrapportage van het Klachten- en Informatiecentrum (KIC) van het LAKS geven we inzicht in de signalen die het afgelopen schooljaar (2023-2024) bij ons zijn binnengekomen. Het gaat hier om zowel klachten als vragen die wij via het contactformulier, de mail, Instagram en via de telefoon hebben binnengekregen.

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 beter koppelen aan onze resultaten.

In deze rapportage leggen we eerst de werkwijze van het KIC uit. Vervolgens geven we inzicht in de statistieken over de klachten en vragen die zijn binnengekomen en vergelijken we deze cijfers met de signalen van voorgaande jaren. We zullen verder ingaan op de thematiek van de vragen en klachten: wat voor vragen en of klachten komen er bij ons binnen? Over welke thema's gaan deze vragen en klachten? 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 een aantal van deze vragen en/of klachten te voorkomen? Hoe kunnen we signalen van leerlingen oppakken?

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

Utrecht, juli 2024

1. Werkwijze Klachten- en Informatiecentrum (KIC)

Het Klachten- en Informatiecentrum (KIC) van het LAKS ontvangt en behandelt vragen en klachten van voornamelijk leerlingen, maar soms ook van ouders en docenten. Deze vragen en klachten gaan over het voortgezet onderwijs in Nederland. Een vraag stellen of klacht melden kan via het contactformulier op www.laks.nl, door te mailen naar info@laks.nl, te bellen naar het LAKS (030 7900 910) of door een privébericht naar het LAKS te sturen op Instagram (@LAKSstagram).[1]

Binnengekomen vragen en klachten worden geregistreerd in het Customer Relationship Management (CRM) systeem van het LAKS. De vragen en klachten worden daarbij gecategoriseerd in hoofd- en subthema's. Voorbeelden van thema's zijn 'Centraal Examen', 'Schoolexamens en Toetsen', 'Schoolregels' en 'Passend Onderwijs'. Daarnaast wordt geregistreerd wie de melder is (leerling, ouder(s), begeleider, docent of anders) en of het om een vraag of klacht gaat. Verder kunnen mensen die contact opnemen met het KIC van het LAKS zelf nog aanvullende informatie aangeven in het contactformulier, zoals school, leerjaar, provincie en onderwijsrichting. Niet voor elke vraag of klacht zijn alle gegevens van de klachtindieners geregistreerd. Dit komt omdat melders niet altijd alle informatie vermelden bij het invullen van het contactformulier of in hun e-mail. Het gebeurt ook vaak dat niet alle informatie relevant is voor het beantwoorden van de vraag, vooral bij een korte telefonische vraag, en daarom wordt daar ook niet naar gevraagd. Het registreren van de klachten gebeurt volgens het privacy statement van het LAKS (https://www.laks.nl/privacy_statement). De vragen en klachten worden geanonimiseerd meegenomen in deze rapportage.

De vijf beleidsmedewerkers van het LAKS beantwoorden de telefoon en behandelen de mail in het CRM. Dit doen zij naast andere taken voor het LAKS. Dit betekent dat in drukke periodes niet alle telefoontjes beantwoord kunnen worden. Het kan dan ook voorkomen dat de medewerker de vraag of klacht niet direct registreert, omdat daar geen tijd voor is als de telefoon weer gaat of omdat prioriteit wordt gegeven aan andere werkzaamheden. Dit is zeker het geval bij simpelere vragen en vragen die het LAKS veel krijgt, zoals vragen over regels rondom de eindexamens. Hierdoor geeft deze rapportage geen volledig beeld over alle vragen en klachten die per telefoon binnen zijn gekomen. In werkelijkheid komen er meer telefoontjes binnen dan in deze rapportage is meegenomen.

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.

[1] Hoewel het KIC is bedoeld voor leerlingen, krijgen we ook wel eens vragen van onder andere ouders en docenten. Als we hen kunnen helpen dan nemen we deze vragen en/of klachten ook op in de rapportage. Het komt ook voor dat we ze doorverwijzen naar andere organisaties, zoals Ouders & Onderwijs. In dat geval worden klachten en vragen niet meegenomen in deze rapportage.

2. Hoeveel vragen en klachten komen er binnen bij het LAKS?

Het aantal vragen en klachten dat binnenkomt bij het LAKS neemt de laatste jaren af. In het schooljaar ’21-’22 kreeg het KIC van het LAKS nog 920 vragen en klachten binnen, dat waren er in ’22-’23 831 en in het afgelopen schooljaar ’23- ’24 kwamen slechts 506 vragen en klachten binnen bij het LAKS.

Deze afname is bijna volledig te wijten aan de afname van vragen en klachten over corona. In het afgelopen jaar kreeg het LAKS slechts een klacht over corona binnen. Het jaar ervoor waren er met name veel vragen en klachten over de examenregelingen. Er waren toen veel vragen over of er extra maatregelingen getroffen zouden worden voor de leerlingen die veel last hebben gehad van het coronaonderwijs. Het LAKS heeft toen ook actief campagne gevoerd om in ieder geval een extra herkansing voor alle examenkandidaten te bewerkstelligen. Dit heeft tot veel contactverzoeken geleid. Een jaar later is er nauwelijks nog discussie over extra maatregelingen voor de examens en dat is terug te zien in het beperkte aantal vragen dat het LAKS erover heeft gekregen.

Het grootste gedeelte van de contactverzoeken bij het KIC waren vragen voor informatie, ongeveer 86%. Het aandeel klachten is wederom gedaald van ongeveer een kwart naar 14% het afgelopen schooljaar. Dit is bijvoorbeeld te verklaren door een afname van klachten over corona. Er is ook een mogelijkheid dat leerlingen en ouders de reguliere klachtenprocedure op school zelf beter weten te vinden. Stichting Onderwijsgeschillen ziet bijvoorbeeld een toename in het aantal zaken dat bij hen wordt ingediend.[2]

Type contact	Aantal
Klacht	71
Vraag	435
Eindtotaal	**506**

Tabel 2.1 Aantallen vragen en klachten

De meeste berichten komen binnen via het contactformulier op www.laks.nl of via een directe e-mail (342). Daarna volgt de telefoon, hierbij is al eerder de opmerking gemaakt dat het medewerkers niet altijd lukt om telefoongesprekken te registeren door drukte en andere werkzaamheden.

Bron	Aantal
E-mail	342
Telefoon	88
Overig/niet geregistreerd	76

Tabel 2.2 Op welke manieren komen klachten en vragen binnen?

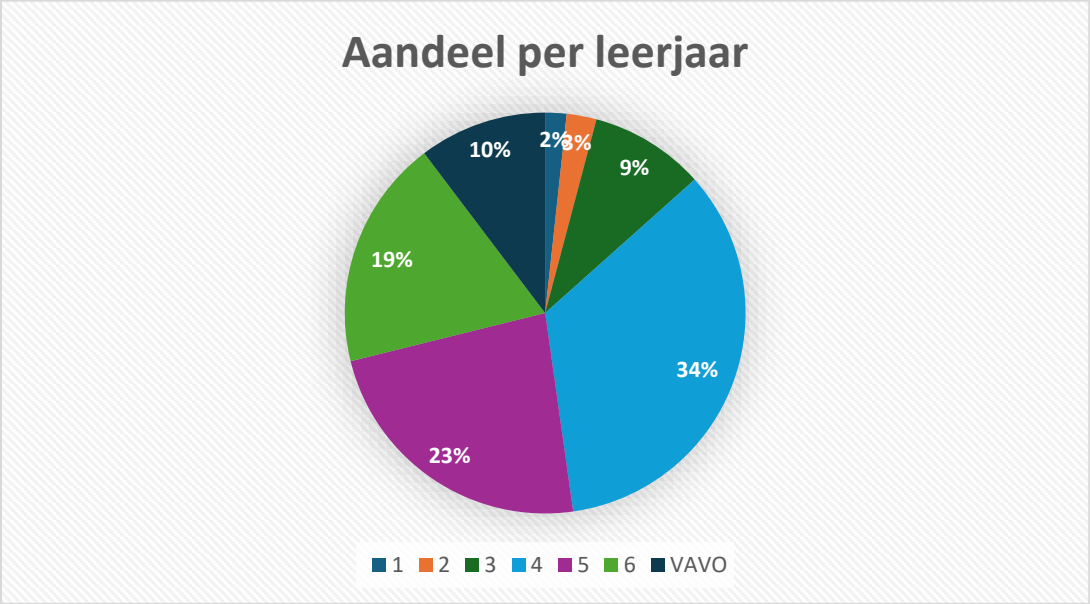
[2] https://jaarverslag.onderwijsgeschillen.nl/artikel/zaakbehandeling-in-2023/

Het zijn vooral leerlingen die ons weten te vinden met hun vragen en klachten. Het aandeel ouders dat contact opneemt is echter ook groot. Het valt ons op dat ouders relatief vaker bellen dan leerlingen. Bijna de helft van de ouders die contact opnam deed dat telefonisch. Leerlingen benaderen ons vaker via het contactformulier en via de mail. Via Instagram weten leerlingen ons ook steeds beter te vinden.

Rol	**Aantal**
Begeleider	4
Docent	9
Leerling	301
Ouder	105
Student	1
Overig/niet geregistreerd	86

Tabel 2.3 Van wie kwamen de klachten en vragen?

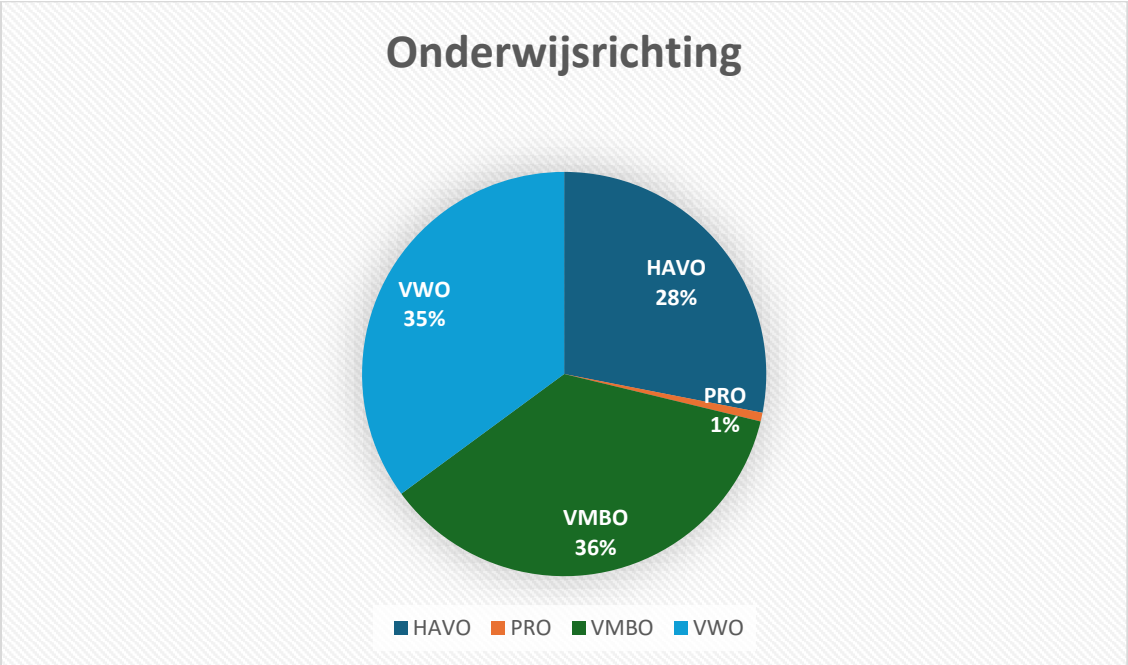
Met name leerlingen uit de bovenbouw weten het LAKS te vinden met vragen en klachten, zoals te zien in figuur 2.1. De figuur hieronder laat dat duidelijk zien. De meeste vragen die bij het KIC binnenkomen gaan over de schoolexamens en centraal examens, die plaatsvinden in de bovenbouw. Dit heeft er ongetwijfeld ook mee te maken dat het LAKS met name bekend is van de Eindexamenklachtenlijn.



Figuur 2.1 Aandeel vragen en klachten per leerjaar

Het aandeel vragen en klachten van vmbo-leerlingen is gegroeid. In het schooljaar ’22-’23 was dit aandeel nog kleiner dan vwo en havo, in het afgelopen schooljaar waren vmbo’ers juist de grootste

groep, zoals figuur. 2.2 laat zien. Het LAKS heeft de laatste jaren veel werk gemaakt van om de bekendheid onder vmbo-leerlingen te laten toenemen. Het is goed om te zien dat deze inzet resultaat heeft gehad.



Figuur 2.2 Aandeel vragen en klachten per onderwijsrichting

3. Waar gaan de vragen en klachten over?

Vragen en klachten worden geregistreerd in hoofd- en subthema's. Op deze manier kunnen we zien waarvoor leerlingen en anderen het LAKS benaderen. In dit hoofdstuk vind je alle thema's die zijn geregistreerd. De top 5 van meest geregistreerde thema's worden hieronder verder toegelicht: 'Centraal Examen', 'Toetsen & schoolexamens, 'Schoolregels', 'Passend onderwijs' en 'Vavo'.

Thema	Aantal
Centraal Examen	204
Toetsen & schoolexamens	73
Schoolregels	58
Passend Onderwijs	22
Vavo	16
Sociale Veiligheid	10
Onderwijsinhoudelijk	9
Schoolkosten	8
Onderwijstijd	6
Toelating & overstap	6
Docenten	5
Medezeggenschap	5
Overig	5
Leerplicht & kwalificatieplicht	3
Niet geregistreerd	76

Centraal Examen

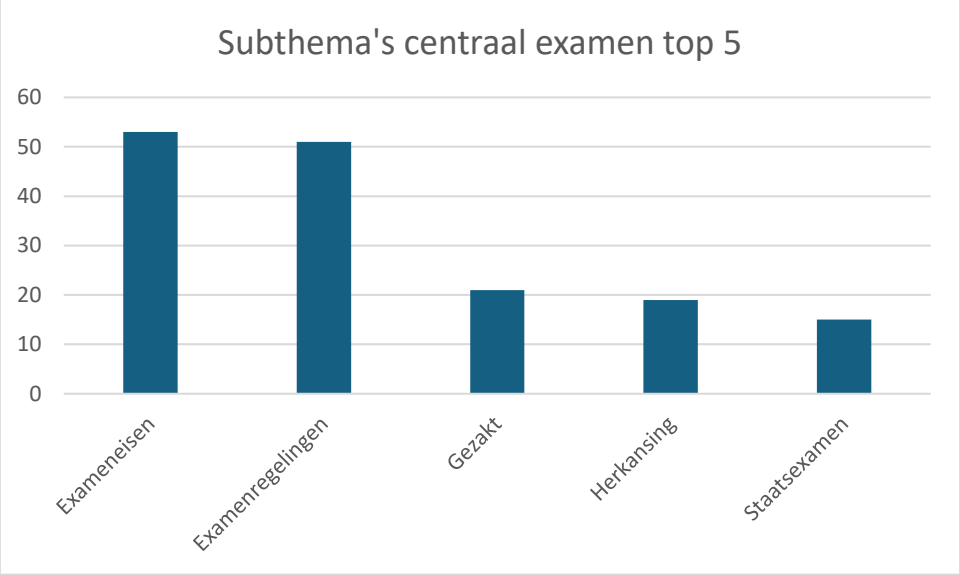
Het LAKS heeft ieder jaar een eindexamenklachtenlijn (EEKL) in de periode van het Centraal Examen. Deze klachtenlijn behandelt alle klachten over (de organisatie van) het Centraal Examen. Er komen echter ook veel vragen en klachten tijdens en buiten deze periode binnen, vragen gaan bijvoorbeeld over het slagen of zakken, of over het recht op een herkansing of aanvullende voorzieningen. Deze vragen worden geregistreerd in het KIC en meegenomen in deze klachtenrapportage.

In 2021-2022 was het thema Centraal Examen ook al een van de belangrijkste thema's. Het LAKS staat dan ook al jaren het meest bekend om de EEKL. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor de vele vragen en klachten die binnenkomen over de examens, naast dat de eindexamens een groot onderdeel zijn van het voortgezet onderwijs, die veel onzekerheden en vragen met zich meebrengt.

Het belangrijkste subthema voor de centraal examens is 'exameneisen'. Dit thema gaat over wat de eisen zijn om te slagen. Hierover komen veel vragen binnen bij het KIC. Leerlingen willen graag 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. Leerlingen willen graag checken wat ze precies nodig hebben om te slagen. In individuele situaties kunnen er allerlei omstandigheden zijn waardoor het helemaal niet 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 kandidaten die zijn doorgestroomd van havo naar vwo. We merken dat scholen

niet altijd goed op de hoogte zijn om de vragen over heel specifieke situaties goed te beantwoorden waardoor de leerlingen het LAKS contacteren om navraag te doen.

Dit geldt ook voor bepaalde regelingen van de organisaties van de centraal examens. Dit is het tweede subthema waar veel vragen over binnenkomen. We merken dat scholen ook hier niet altijd goed op de hoogte zijn van de informatie over specifieke gevallen. Veel vragen gaan bijvoorbeeld over het recht op aanpassing van het examen. Leerlingen en ouders moeten hier veel zelf over uitzoeken en komen dan bij het LAKS terecht. Ook kregen we regelmatig de vraag hoe een leerling zich kan inschrijven voor het derde tijdvak, als de leerling nog recht heeft op een herkansing. Deze aanmelding gaat via de school, maar de scholen van deze leerlingen wisten dat niet.



Figuur 3.1 Aantal vragen en klachten per subthema, als onderdeel van hoofdthema ‘Centraal Examen’

Toetsen en schoolexamens

Bij het KIC zijn er ook veel vragen binnen gekomen over toetsen en schoolexamens. Het LAKS heeft veel bekendheid als het gaat om de centraal examens, maar ook over de schoolexamens komen er veel vragen binnen bij het LAKS. De meeste vragen gaan over herkansingen en het inhalen van toetsen. Hier is vaak veel onduidelijkheid over. Zo kan het bijvoorbeeld onduidelijk 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. In de praktijk is dit toch niet altijd duidelijk vermeld. Ook merken leerlingen dat scholen niet flexibel zijn met het inplannen van inhaalmogelijkheden.

Andere vragen en klachten gaan over het Programma van Toetsing en Afsluiting (PTA). Een school stelt zelf een PTA op en PTA’s kunnen dus per school ook best verschillend zijn. We krijgen bijvoorbeeld vragen over hoe behaalde resultaten op de ene school meegenomen kunnen worden naar een andere school. Dit gaat vaak niet vanzelf. Als de oude school en de nieuwe school dit niet goed met elkaar en de leerlingen kunnen afstemmen, kan dat leiden tot veel frustratie bij leerlingen die niet weten waar ze aan toe zijn.

Schoolregels

Het derde meest voorkomende thema was ‘Schoolregels’. Dit thema spreekt redelijk voor zich. Hier verzamelen wij vragen en klachten over allerlei regels die een school kan hanteren. Zoals de huishoudelijke regels, de overgangsnormen of de gang van zaken rond een schorsing of verwijdering.

Opvallend is dat er dit schooljaar meer klachten binnenkwamen over het gebruik van telefoons op school. Dat zal komen vanwege het advies van het ministerie van Onderwijs om vanaf 1 januari 2024 telefoons in de klas te verbieden. De regels over telefoons mogen scholen zelf opstellen. Hier is vaak onduidelijkheid over bij leerlingen. Op de ene school is een totaalverbod en een andere school zijn telefoons alleen in de klas niet toegestaan. Ook kregen we klachten over straffen voor het schenden van de regels rond de telefoon. Bijvoorbeeld van een leerling die was geschorst, maar dat als buitenproportioneel zag.

Rond schorsen komen er ook ieder jaar veel vragen binnen bij het KIC. Leerlingen en hun ouders vragen of een schorsing wel is toegestaan. Een leerling was bijvoorbeeld voor wel vier weken geschorst, iets dat tegen de regels lijkt te zijn. Vragen gaan met name over bezwaar maken tegen de beslissing om te schorsen.

Zoals ieder jaar zijn er ook altijd veel vragen en klachten over overgang en een jaar overdoen. Leerlingen zijn het vaak niet eens met een besluit, maar weten niet wat de overgangsnormen of regels over doubleren zijn. Het overgangsbeleid ligt geheel bij de school. Vaak roept dit vraagtekens en frustratie op bij leerlingen en ouders. Zeker als andere leerlingen bijvoorbeeld met dezelfde resultaten wel mogen overgaan.

Vanuit het KIC adviseren we leerlingen en ouders om te kijken naar het overgangsbeleid van de school, omdat de school wel de eigen regels moet volgen. We informeren de leerling zo goed mogelijk over de rechten en de stappen die de leerling nog zou kunnen zetten. We verwijzen de leerling ook door, in gevallen waar we dat nodig achten, naar bijvoorbeeld de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of de Inspectie van het Onderwijs.

Passend Onderwijs

Op plek vier van meest voorkomende thema staat ‘Passend Onderwijs’. In aantallen lijken de vragen en klachten over passend onderwijs niet groot, maar de problematiek van de leerlingen is vaak wel groot. Het gaat dan geregeld over leerlingen die helemaal zijn vastgelopen in het onderwijssysteem. Eén vraag ging bijvoorbeeld over een leerling die al twee jaar geen regulier onderwijs heeft gevolgd en nu weer terug wil komen. Dit is een moeilijke situatie waarin wij bij het KIC ook niet altijd de handvatten hebben om advies te geven.

Wij krijgen ook vragen en klachten over situaties die wel makkelijk op te lossen zijn als de school zichzelf goed informeert. We hebben bijvoorbeeld een aantal vragen gekregen van leerlingen die een bepaalde aanpassing op hun toetsen hebben aangevraagd. Scholen hebben daarvoor een verklaring van de huisarts gevraagd. Huisartsen geven zulke medische verklaringen al niet meer sinds 2020. Dit zou inmiddels al bekend moeten zijn bij scholen. Voor leerlingen en hun ouders kan het daardoor erg frustrerend zijn als het proces vastloopt en de school blijft vasthouden aan die huisartsverklaring die er niet kan komen. Deze scholen zouden meer vanuit vertrouwen kunnen werken. Wanneer ouders aangeven dat de huisarts geen verklaring wil afgeven, dan kan je daarop vertrouwen. Daarnaast is het heel makkelijk op internet te vinden dat huisartsen deze verklaringen inderdaad niet meer afgeven.

Vavo

Het laatste thema uit de top 5 van meest voorkomende vragen en klachten is ‘vavo’. Nieuw dit jaar was de reiskostenvergoeding voor vavo-studenten. Het LAKS heeft jarenlang campagne gevoerd voor deze voorziening en het is erg fijn dat deze er is gekomen. Iedere instelling voor vavo maakt een eigen beleid voor het toekennen van deze reisvoorziening. In het begin van het schooljaar kregen we daardoor nog wat vragen over onduidelijkheden rond de reiskosten en op welke manier dit geregeld is. Na september zijn er geen klachten meer over de reiskostenvergoeding binnen gekomen. Hopelijk betekent dit dat het nu goed is geregeld.

Andere vragen en klachten die over de vavo zijn binnengekomen gingen onder andere over de uitbesteding van leerlingen aan de vavo. Leerlingen die niet geslaagd waren voor het examen op hun eigen school willen graag de laatste vakken nog op de vavo doen. In deze gevallen ging het om leerlingen van 18 jaar of ouder en voor wie de school geen uitbesteding wil regelen. Voor de leerlingen kan dit erg vervelend zijn, omdat zij dan zelf hun lesgeld op de vavo moeten betalen. Het wel of niet uitbesteden kan voor leerlingen het verschil maken om wel of niet met een diploma van school te gaan. We roepen scholen daarom op om genereus te zijn in het uitbesteden van leerlingen.

4. Conclusie en aanbevelingen

Zoals hierboven beschreven hebben we het afgelopen jaar verschillende signalen ontvangen van leerlingen over zaken in het voortgezet onderwijs. In dit laatste hoofdstuk gaan we dieper in op wat het LAKS en andere onderwijspartijen kunnen doen met deze signalen. We brengen adviezen uit over de informatievoorziening rondom centraal examens, rondom de schoolexamens en schoolregels en de interne klachtenprocedure.

Informatievoorziening centraal examens

In deze klachtenrapportage komt duidelijk naar voren dat veel vragen die we binnenkrijgen over de centrale examens gaan. Wat ons hier opvalt is dat we vragen binnenkrijgen waaruit blijkt dat leerlingen door school verkeerd of niet zijn geïnformeerd. Door deze signalen concluderen we dat de informatievoorziening op scholen nog steeds verbeterd kan worden.

Hierin ziet het LAKS een noodzaak voor scholen om hun informatievoorziening duidelijker en beter te maken: zorg ervoor dat leerlingen op de hoogte zijn van al hun rechten alsook van mogelijkheden tot maatwerk. Zo voorkomen we dat leerlingen onnodig in de problemen komen of kansen mislopen. Het LAKS informeert leerlingen aan de hand van openbare informatie, zoals het servicedocument over de eindexamens. Deze informatie is ongetwijfeld ook bekend bij de examensecretaris op elke school, of zou dat moeten zijn. Daar ligt dus een verantwoordelijkheid voor scholen, om zelf kennis te nemen van de beschikbare informatie en deze informatie vervolgens in begrijpelijke taal te communiceren naar leerlingen. Vraag je bijvoorbeeld als school af: is de examensecretaris goed te vinden op school? Stappen leerlingen wel eens naar de examensecretaris? Zo niet, stel de examensecretaris dan eens voor tijdens een mentoruur of laat de leerlingen op andere manieren weten welke personen er binnen de school zijn waar ze met vragen naartoe kunnen, zoals bijvoorbeeld een decaan.

Het LAKS adviseert scholen om met leerlingen in gesprek te gaan over hun behoeften in informatievoorziening. Organiseer bijvoorbeeld een bijeenkomst waar alle belangrijke zaken omtrent de school- en centrale examens worden besproken.

Duidelijke, correcte en goed beschikbare informatievoorziening is een overkoepelend thema binnen deze rapportage, waar we verder op ingaan in de volgende paragraaf over schoolexamens en schoolregels.

Schoolexamens en schoolregels

Naast vragen over Centraal Examens, krijgen we ook veel vragen en klachten over schoolexamens en schoolregels in het algemeen. Dit gaat zowel om toets- en prestatiedruk, de signalen dat leerlingen vinden dat ze te veel toetsen hebben en veel stress ervaren, als om onduidelijkheid over schoolregels. Vaak zijn leerlingen en ouders er niet van op de hoogte dat het onderwijssysteem in Nederland gedecentraliseerd is en dat er daardoor veel autonomie voor scholen is om de schoolregels te bepalen. Leerlingen en ouders bellen dan ook vaak om te vragen of er ‘landelijke’ regels zijn. Die zijn er vaak niet.

Het LAKS vindt het dan ook belangrijk dat leerlingen op de hoogte zijn van hun rechten en plichten ten aanzien van toetsen, schoolexamens en schoolregels. Daarom is ons advies aan scholen om de schoolgids, het Programma van Toetsing en Afsluiting (PTA) van de school en het leerlingenstatuut toegankelijk en zichtbaar onder de aandacht te brengen bij ouders en leerlingen. Om de bekendheid te vergroten benoemt het LAKS de schoolgids, het PTA en het leerlingenstatuut nadrukkelijk tijdens leerlingenraadtrainingen die we geven op scholen door heel Nederland. Toch vermindert toets- en prestatiedruk niet alleen door beter op de hoogte te zijn van de rechten en plichten die leerlingen hebben op school. Al in 2019 nam het LAKS het initiatief tot een breed gesprek over het thema toets- en prestatiedruk met diverse onderwijsorganisaties. We organiseerde een conferentie en deden verslag in het rapport 'Toetscultuur', dat laat zien hoe toets- en prestatiedruk verweven zijn. Vervolgens hebben we samen met het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap bijeenkomsten georganiseerd om met diverse betrokkenen te komen tot een werkagenda. Inmiddels is het breed geaccepteerd in het onderwijsveld dat er veel te veel toetsen zijn; de Correspondent heeft er zelfs een boek over gepubliceerd[3]. Het LAKS komt nu samen met de VO-Raad met het project 'Aanpak vermindering toetsdruk'. Met dit project willen het LAKS en de VO-raad een daadwerkelijke verandering brengen aan de toets- en prestatiedruk op het voortgezet onderwijs. Dit plan beoogt onder andere de motivatie van leerlingen voor het leren versterken en het welbevinden van leerlingen te bevorderen.

Steeds meer merken we dat het onderwijs er baat bij zou hebben als (bepaalde) schoolregels uniform worden. We vinden het belangrijk dat een aantal schoolregels in de wet vastgelegd worden, zoals regels rondom overgang en doubleren. We ontvangen namelijk te vaak signalen van leerlingen die een jaar moeten over doen, terwijl andere leerlingen op een andere school met dezelfde cijfers wel over mogen. Ook regels rondom herkansingen zijn niet gelijk: de ene leerling mag alles herkansen, de andere alleen bij ziekte. Er zijn grote verschillen tussen scholen en dat zorgt er niet alleen voor dat leerlingen bepaalde zaken als oneerlijk ervaren, maar dat deze ook onnodig oneerlijk zijn. Het LAKS kan in dergelijke situaties niet veel meer dan verwijzen naar schooleigen-regels, adviseren om in gesprek te gaan met de school, of zelfs een klachtenprocedure te starten. Hoewel er adviezen voor schoolregels beschikbaar zijn gemaakt door onderwijspartijen zoals de VO-raad, zijn deze handreikingen te vrijblijvend en bepalen scholen veel zelf welke regels ze hanteren. Door een aantal schoolregels wettelijk vast te leggen, weten leerlingen beter waar ze aan toe zijn, voorkomen we discriminatie en wordt gelijkwaardigheid bevorderd.

Verbeteren interne klachtenprocedure

In onze vorige klachtenrapportage riepen we op dat er een centraal meldpunt moet komen voor complexe individuele zaken die zich af kunnen spelen op scholen. We kregen en krijgen veel mails en telefoontjes van leerlingen en ouders met ernstige problemen op school. Als kleine organisatie kunnen wij weinig om deze individuele casussen op te lossen. Ook zijn er maar weinig organisaties die wel kunnen ingrijpen van buiten de school. Een centraal meldpunt zou ouders en leerlingen wel beter kunnen helpen, wanneer het ook doorzettingsmacht heeft op scholen. Hier zijn wij ook nog steeds voor. Het LAKS werkt wel mee in het Expertisenetwerk Sociale Veiligheid. Hier zijn de lijntjes tussen

[3] https://decorrespondent.nl/cp/ishetvooreencijfer

de verschillende organisaties kort en worden casussen gedeeld. Dit is echter nog geen meldpunt zoals wij dat graag zouden zien.

Voor een geschil op school uit de hand loopt gaat veel vooraf. In veel gevallen zijn er al veel momenten voorbij gegaan waarop een oplossingen gevonden zou kunnen worden. Veel scholen zouden dit beter kunnen inrichten. Het LAKS pleit bijvoorbeeld voor een duidelijk vertrouwensnetwerk op school. Leerlingen moeten weten bij wie ze terechtkunnen met hun problemen. Geschillen tussen leerlingen en een school gaan vaak over leerlingen met bepaalde zware persoonlijke of medische omstandigheden. Geschillen kunnen voorkomen worden als een school echt geïnteresseerd is in de leerling en vanuit vertrouwen handelt. Goede zichtbare en onafhankelijke vertrouwenspersonen zijn daarom van groot belang.

Vanuit een perspectief van vertrouwen 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. Scholen hebben een klachtenprocedure, dat staat immers in de wet, maar deze procedure is niet altijd goed te vinden, of vereist juridische leesvaardigheid. We roepen scholen daarom op om kritisch naar de procedure te kijken en waar nodig de procedure eenvoudiger en duidelijker te maken.

Wat kan het LAKS doen?

Met al deze signalen kan het LAKS natuurlijk ook zelf aan de slag. Het KIC geeft ons inzicht in waar leerlingen in Nederland behoefte aan hebben. Het bestuur van het LAKS neemt de signalen mee in het jaarplan dat zij maken. De vragen en klachten zijn belangrijke signalen die altijd worden meegenomen in gesprekken die LAKS bestuursleden of de beleidsmedewerkers hebben met onder andere het ministerie van OCW, de VO-raad, de Inspectie van het Onderwijs en het College van Toetsen en Examens.

Een belangrijke conclusie uit dit rapport is dat een groter aandeel van de vragen en klachten kwam van vmbo leerlingen, maar dat we in totaal minder vragen en klachten hebben gekregen. Het LAKS is vooral bekend van de Eindexamenklachtenlijn, waar dit schooljaar wederom een recordaantal klachten binnenkwam. Het LAKS moet nu zorgen dat bekender wordt dat wij, gedurende het hele schooljaar, ook met allerlei andere vragen en klachten kunnen helpen.

Daarnaast willen we dat ook leerlingen van de jongere leerjaren ons weten te vinden. Dit doen wij bijvoorbeeld door het geven van leerlingenraadtrainingen door heel Nederland en door steeds actiever op sociale media te zijn.

Naast onze trainingen organiseert het LAKS verschillende activiteiten door het jaar heen, zoals de scholierencongressen, waarin we in gesprek gaan met scholieren door het hele land over een specifiek thema. Tijdens deze en andere activiteiten haalt het LAKS actief informatie op vanuit leerlingen om het leerlingperspectief goed te kunnen vertegenwoordigen.

Ten slotte vinden we het belangrijk dat klachten en vragen beter worden geregistreerd, zodat we steeds beter op de hoogte zijn van wat er speelt in het voorgezet onderwijs en daar ook zo volledig mogelijk over kunnen rapporteren in de volgende klachtenrapportage(s).