

Klachtenrapportage '21-'22

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?	9
Centraal Examen.....	9
Toetsen en examens	11
Havo- en vwo-luistertoetsen Cito	11
Programma van Toetsing en Afsluiting.....	11
Prestatiedruk.....	11
Schoolregels.....	11
Onderwijsinhoudelijk.....	12
VAVO	12
Sociale veiligheid.....	12
4. Conclusie en aanbevelingen	14
Informatievoorziening Centraal Examens	14
Toetsen, schoolexamens en schoolregels	15
VAVO	15
Meldpunt en complexe individuele zaken	16
Wat kan het LAKS doen?	16

Inleiding

In deze klachtenrapportage van het Klachten- en Informatiecentrum (KIC) van het LAKS geven we inzicht in de signalen die het afgelopen schooljaar (2021-2022) bij ons zijn binnengekomen. Het gaat hier om zowel klachten als vragen die wij via het contactformulier, de mail en via de telefoon hebben binnengekregen.

Met deze rapportage zijn wij gestart met een kleine aanpassing in het rapporteren. Voorgaande jaren rapporteerden wij namelijk per kalenderjaar, vanaf dit jaar doen wij dat per schooljaar. Omdat een schooljaar ieder jaar begint en eindigt op een andere dag, 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. Bij het lezen van de rapportage is het belangrijk te bedenken dat vergelijkingen met voorgaande jaren niet helemaal opgaan. De cijfers van de voorgaande jaren gingen per kalenderjaar, in deze rapportage gaat het om het schooljaar.

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. Tenslotte 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, 25 augustus 2022

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).

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.

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 sub-thema's. Voorbeelden van thema's zijn 'Centraal Examen', 'Schoolexamens en Toetsen', 'Schoolregels' en 'Corona'. 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 schoolsoort. 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 email. 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 vier 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 uitleg 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 worden meegenomen bij het vaststellen van de N-term. Wel worden vragen over de regels rondom de eindexamens, ook van tijdens de eindexamenperiode, meegenomen in deze rapportage. Voor vragen over de rapportage van de EEKL kunt u mailen naar info@laks.nl.

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

Om te beginnen presenteren we de cijfers van de vragen en klachten van dit schooljaar. In de periode van 1 juli 2021 tot en met 30 juni 2022 heeft het KIC 920 vragen en klachten geregistreerd. In kalenderjaar 2020 waren dat er 1109. Dit jaar zijn er dus minder vragen en klachten. Er lijkt overigens wel een algemene toename te zijn als je het vergelijkt met de 629 vragen en klachten die binnenkwamen in 2019. Voor het LAKS is dit een belangrijk signaal dat leerlingen ons steeds beter weten te vinden.

De lichte afname ten opzichte van vorig jaar is te verklaren doordat er dit jaar minder vragen rondom corona binnenkwamen. Afgelopen schooljaar waren veel leerlingen al bekend met de coronamaatregelen en hierdoor speelden deze maatregelen minder actief een rol in het onderwijs.

Het grootste deel van de 920 contacten waren vragen (64%) en ongeveer een derde waren klachten. In 2020 waren er 755 vragen en 192 klachten. Dit jaar zijn er dus minder vragen (584) binnengekomen dan vorig jaar, maar meer klachten (297). Dit valt grotendeels te verklaren door het grote aantal klachten over de luistertoetsen van Cito, dit wordt later nog verder uitgelegd.

Type	Aantallen
Vraag	584
Klacht	297
Niet geregistreerd	39

Tabel 2.1 Aantallen vragen en klachten

De meeste berichten komen binnen via het contactformulier op www.laks.nl, of via de email (781). Daarnaast merken we dat steeds meer leerlingen ons via Instagram benaderen met vragen en klachten. Contact via Instagram registreren we nog niet. Daar gaan we aankomend schooljaar mee beginnen. Dit doen we in nauw contact met het LAKS-bestuur, die de Instagram-pagina beheert.

Bron	Aantallen
E-mail	781
Telefoon	111
Niet geregistreerd	28

Tabel 2.2 Op welke manieren komen klachten en vragen binnen?

Afgelopen schooljaar hebben gelukkig weer veel leerlingen ons gevonden, in totaal namelijk 719. Ook komt het vaak voor dat ouders ons contacteren met een vraag over de

schoolzaken van hun kinderen. Het aantal ouders dat ons afgelopen schooljaar wist te vinden is 96. Dit zijn de ouders die we hebben kunnen helpen en niet hebben doorverwezen naar Ouders & Onderwijs.

Het valt ons op dat ouders relatief vaker bellen dan leerlingen. Bijna de helft van de ouders die contact opnam deed dat telefonisch. Om eerdergenoemde redenen worden telefonische vragen en klachten niet altijd geregistreerd. In werkelijkheid hebben we het afgelopen jaar meer telefoontjes gehad en dus voornamelijk meer ouders aan de lijn gehad dan in deze rapportage is meegenomen.

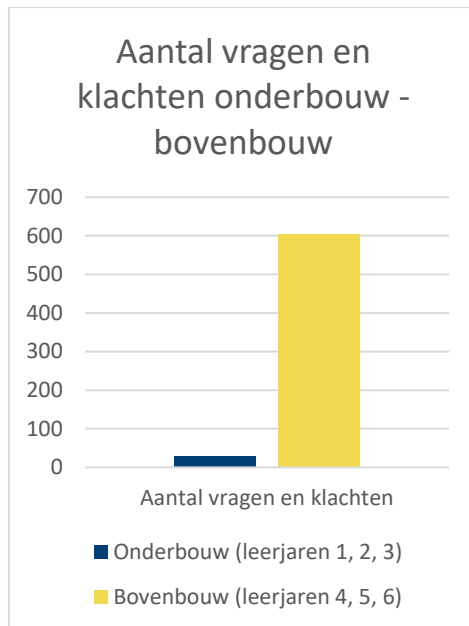
Leerlingen benaderen ons vaker via het contactformulier en via de mail. Via Instagram weten leerlingen ons ook te vinden, maar deze vorm van contact nemen we nog niet mee in deze rapportage.

Functie	Aantallen
Leerling	719
Ouder	96
Niet geregistreerd	38
Anders	23
Student	21
Docent	12
Begeleider	11

Tabel 2.3 Van wie kwamen de klachten en vragen?

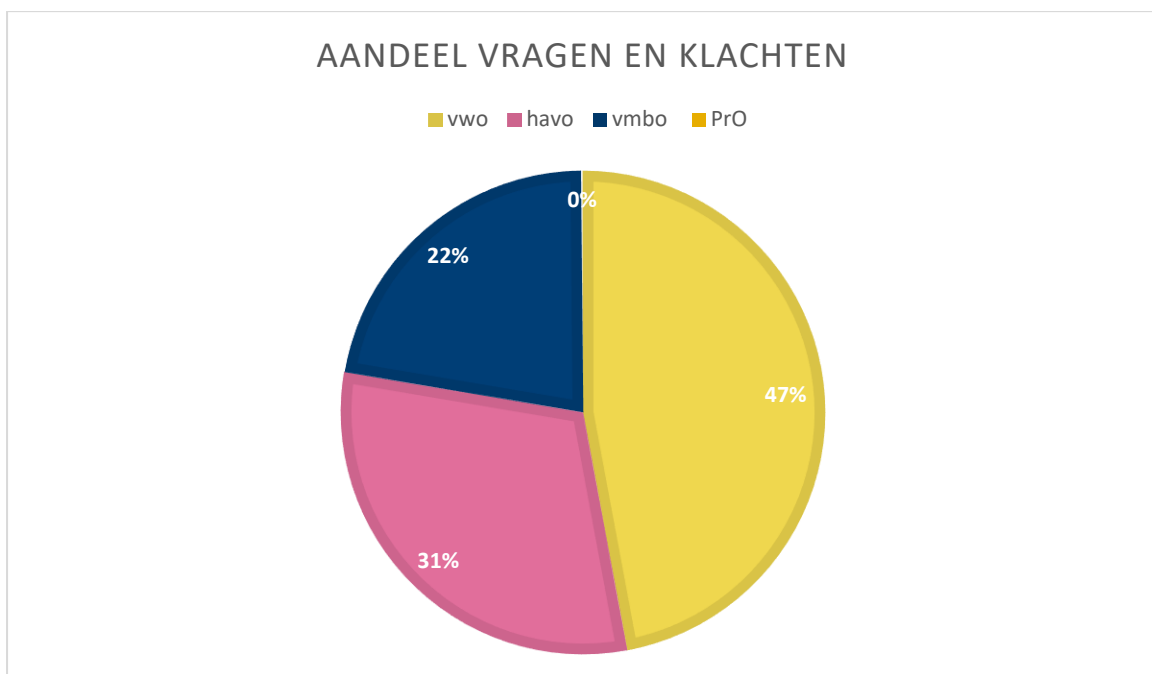
Vooraf leerlingen uit de bovenbouw nemen contact op met het LAKS. 605 leerlingen uit de bovenbouw hebben contact met ons opgenomen ten opzichte van slechts 28 leerlingen uit de onderbouw. De meeste vragen en klachten die bij het KIC binnenkomen gaan over de eindexamens of schooexamens. Dit kan verklaren waarom het grootste deel van de vragen en klachten wordt ingediend door bovenbouwleerlingen.

Daarnaast merken we bij leerlingen uit de lagere leerjaren dat hun ouders vaker namens hen contact met ons opnemen. Er moet dan weer stilgestaan worden bij het feit dat ouders vaker bellen en dat telefonische contacten minder goed worden geregistreerd. Ook het aantal meldingen van jongere leerlingen kan daardoor in werkelijkheid hoger zijn. Daarbij zijn we echter wel van mening dat het duidelijk is dat leerlingen uit de onderbouw ons minder goed kunnen vinden dan leerlingen uit de bovenbouw. Zie Figuur 2.1 hieronder.



Figuur 2.1 Aantal vragen en klachten per leerjaar (onderbouw/bovenbouw), zonder 'niet geregistreerd'

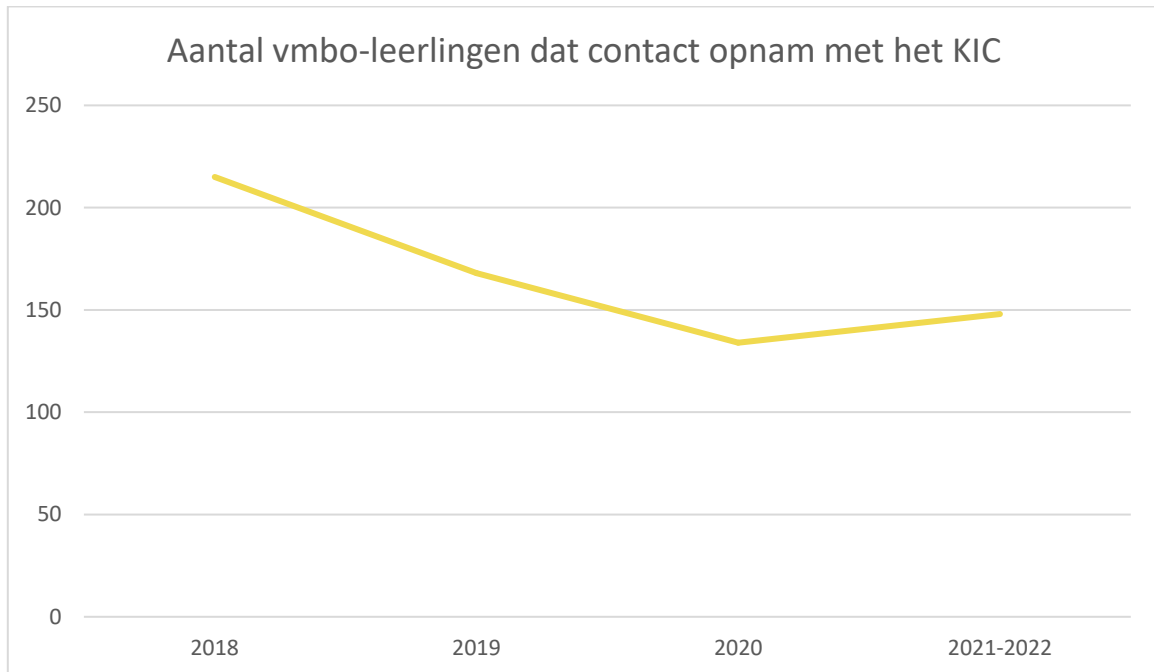
Het valt dus op dat vooral bovenbouwleerlingen contact met ons opnemen, en ook in schoolsoort zien we een groot verschil. Afgelopen schooljaar namen 518 havo- en vwo-leerlingen contact met ons op, ten opzichte van 134 vmbo-leerlingen. Dit komt in elke rapportage van de afgelopen jaren naar voren.



Figuur 2.2 Aandeel vragen en klachten per schoolsoort, zonder 'niet geregistreerd'

We zien wel dat het aantal vmbo-leerlingen dat ons weet te vinden, is gestegen ten opzichte van vorig jaar. In 2020 waren dit in totaal (alle vmbo-leerwegen) 134 leerlingen, afgelopen

jaar zijn dat er 148. Een stijging van 10,4%, terwijl het totaal van het aantal klachten en vragen is gedaald. Als we het vergelijken met jaren daarvoor is er echter juist een daling. We streven er nog steeds naar dat meer vmbo-leerlingen ons kunnen vinden, zodat ook zij weten dat het LAKS er voor hen is. Hier werken we aan door jaarlijks een vmbo-tour te organiseren en ons in te zetten om vmbo-leerlingen meer bij de vereniging te betrekken.



Figuur 2.3 Aantal vmbo-leerlingen dat contact opnam met het KIC gedurende de periode 2018-2022

3. Waar gaan de vragen en klachten over?

Vragen en klachten worden geregistreerd in hoofd- en sub-thema'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', 'Onderwijsinhoudelijk' en 'VAVO'. Daarnaast bespreken we ook het thema 'Sociale Veiligheid', ondanks dat het thema niet in de top 5 staat. Het LAKS vindt sociale veiligheid belangrijk en de ernst van deze klachten moet belicht worden.

Thema	Aantallen
Centraal Examen	591
Toetsen & schoolexamens	153
Schoolregels	35
Onderwijsinhoudelijk	16
VAVO	15
Passend Onderwijs	14
Sociale Veiligheid	10
Schoolkosten	8
Onderwijstijd	7
Toelating & inschrijving	7
Overig	5
Straf, schorsing & verwijdering	5
Medezeggenschap	4
Docenten	3
Leerplicht & kwalificatieplicht	3
Stage	3
Kansenongelijkheid	1
Privacy	1
Niet geregistreerd	39

Tabel 3.1 Aantal vragen en klachten per hoofdthema

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. De vragen en klachten die tijdens en buiten deze periode deze periode binnenkomen, worden geregistreerd in het KIC en meegenomen in deze klachtenrapportage.

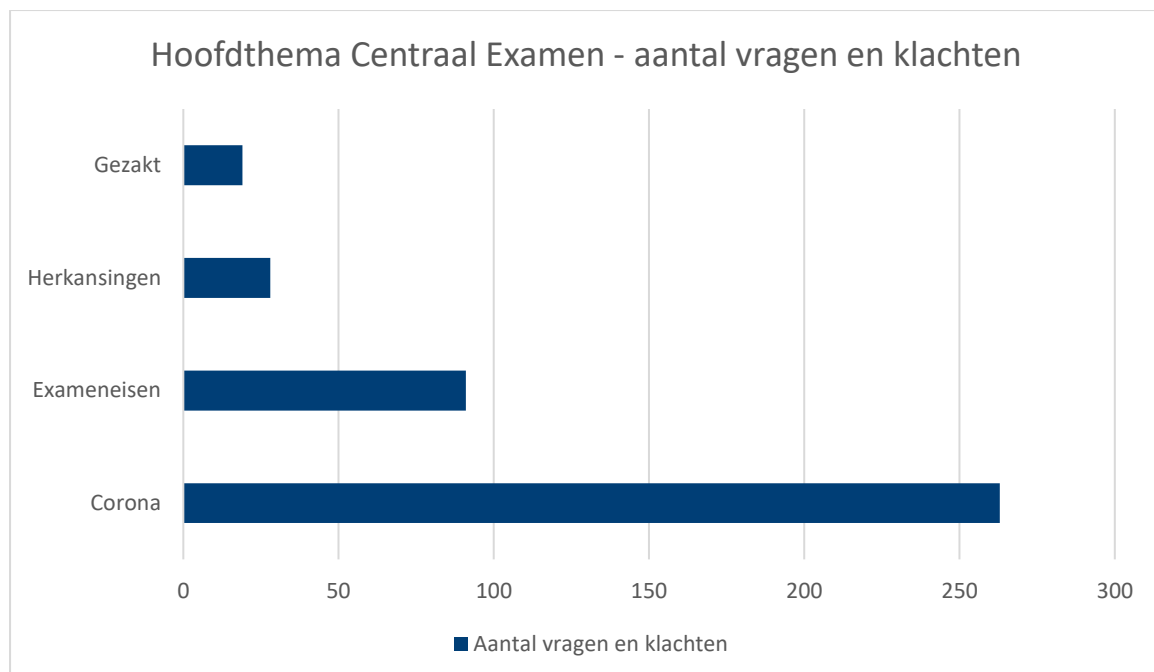
In 2020 was het thema Centraal Examen ook al een van de belangrijkste thema's. Het LAKS staat dan ook al jaren het meest bekend om de EEKL. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor de vele vragen en klachten die binnenkomen over de examens, naast dat de eindexamens een groot onderdeel zijn van het voortgezet onderwijs, die veel onzekerheden en vragen met zich meebrengt.

Het belangrijkste sub-thema bij het hoofdthema 'Centraal Examen' is 'Corona'. Hierover kwamen 263 vragen en klachten binnen. Tijdens het afgelopen schooljaar was er wederom veel discussie en onduidelijkheid over de versoepelingen van de slaag-zakregeling van de Centraal Examens. Zo konden examenleerlingen die in 2022 opgingen voor een volledig diploma hun duim leggen op een niet-kernvak, kregen ze een extra herkansingsmogelijkheid en konden ze hun Centrale Examens over verschillende tijdvakken spreiden. Veel vragen gingen hierover, bijvoorbeeld van leerlingen die wilden navragen of deze regelingen ook voor hun situaties golden. Dit was vooral het geval bij VAVO-leerlingen, staatsexamenkandidaten en leerlingen die het examen vervroegd of gespreid deden.

Bovendien hebben we een aantal vragen gehad over de mogelijkheid om het Centraal Examen te spreiden over meerdere tijdvakken. We kregen signalen van leerlingen dat hun school ze daar niet over geïnformeerd had, waardoor ze te laat waren om het examen nog gespreid te kunnen plannen. Daarnaast vingen we signalen op dat verschillende scholen hun leerlingen niet goed hadden geïnformeerd over aangepast examens doen. Zo had een leerling recht op extra tijd, maar kwam ze daar na een aantal examens pas achter.

Naast de vragen over geldende regels, bestonden veel van de klachten en vragen binnen dit thema ook uit signalen van leerlingen, docenten en ouders over de noodzaak om weer versoepelingen te laten gelden. De aanpassingen op de eindexamens van 2022 waren lange tijd nog niet bekend, namelijk pas eind januari. Daarom verkeerden leerlingen nog lang in onzekerheid, en dat zorgde voor veel vragen én klachten over versoepelingen en de examens.

Verder kregen we ook veel vragen over de exameneisen (91 keer), herkansingen (28 keer) en over gezakt zijn (19 keer). Dat laat zien dat het LAKS een belangrijke rol heeft in de informatievoorziening naar leerlingen over alle regels, rechten en plichten rondom de Centraal Examens.



Figuur 3.1 Aantal vragen en klachten per sub-thema, als onderdeel van hoofdthema 'Centraal Examen'

Toetsen en examens

Bij het KIC zijn ook veel klachten en vragen binnengekomen over toetsen en examens (153). Dat is bijna dubbel zoveel als een jaar eerder (67). Hiermee bedoelen we alle toetsen en examens die geen Centraal Examens zijn. De meeste vragen gingen over de schoolexamens (12).

Havo- en vwo-luistertoetsen Cito

Het KIC registreerde 83 klachten over de havo- en vwo-luistertoetsen bij de vakken Engels, Duits en Frans, gemaakt door Cito. Bij deze toetsen waren er aanwijzingen dat er fraude zou zijn gepleegd. Antwoorden zouden zijn gedeeld via sociale media. Veel leerlingen hadden het idee dat dit voorval voor een strengere adviesnormering van het schoolexamen heeft gezorgd. Leerlingen dienden een klacht in bij het LAKS. In een statement liet Cito weten dat de gesignaleerde fraude geen effect heeft gehad op het tot stand komen van de normering van de toetsen en dit hebben wij gecommuniceerd naar en uitgelegd aan de leerlingen.

Programma van Toetsing en Afsluiting

Daarnaast gingen vragen en klachten vaak over onduidelijkheden rondom schoolexamens. Niet veel leerlingen en ouders weten dat de afname van de schoolexamens door de school zelf geregeld wordt. Alle regels rondom de schoolexamens staan in het Programma van Toetsing en Afsluiting (PTA). Dit PTA verschilt per school, waardoor de ene leerling wel en de andere leerling geen recht heeft op een herkansing. Vragen die vaak binnenkomen zijn: “Heb ik recht op een herkansing?” en “Ik ben ziek geweest, mag ik een schoolexamen inhalen?”. Daarnaast hebben we een aantal klachten gehad van leerlingen die in quarantaine zaten en dan volgens het PTA, omdat ze hun toets miste, het recht op herkansing verloren.

Prestatiedruk

In 2020 heeft het LAKS-onderzoek¹ gedaan naar de druk om te presteren bij de Nederlandse scholier. Hieruit bleek dat er een sterk verband is tussen de prestatiedruk en de toetscultuur. Anders gezegd: het Nederlandse onderwijssysteem kenmerkt zich door veel toetsen, waardoor leerlingen last hebben van prestatiedruk. Ook afgelopen schooljaar kwamen hier weer signalen over binnen.

Zo benoemde een leerling in haar klacht: “Wij als leerlingen krijgen gewoon ontzettend veel toetsen. Het is voor ons niet haalbaar om alle stof te beheersen. De meeste leerlingen denken niet meer aan de stof en kennis die ze opdoen, maar het gaat hun om het cijfer”. Een andere leerling in een andere klacht: “De toetsweek begint bijna, maar wij hebben zo veel toetsen en opdrachten dat we geen tijd hebben om te beginnen aan de toetsweek”.

Schoolregels

Het derde meest voorkomende thema was ‘Schoolregels’. Met 35 vragen en klachten waren het echter een stuk minder vragen en klachten dan over de eerdere twee thema’s. Ook waren er minder vragen en klachten dan vorig jaar (113). Een verklaring hiervoor is dat er een stuk minder contacten waren rondom het thema ‘Corona’. Het afgelopen jaar waren de genomen coronamaatregelen namelijk niet nieuw voor leerlingen. Bovendien speelden deze minder prominent een rol in het onderwijs. Dat tezamen kan verklaren waarom er minder

¹ <https://www.laks.nl/wp-content/uploads/2020/10/Rapportage-onderzoek-prestatiedruk-2020.pdf>

vragen en klachten over schoolregels binnenkwamen bij het KIC dan het schooljaar hiervoor.

De meeste vragen over schoolregels gingen over 'Overgang & doubleren'. Vragen gingen vaak over of er een landelijk beleid rondom overgang en doubleren is. Dit is niet het geval, het overgangsbeleid ligt geheel bij de school. Vaak roept dit vraagtekens en frustratie op bij leerlingen en ouders.

Een voorbeeld van een vraag was van een leerling uit 5 vwo die van de school niet over mocht en ook niet mocht blijven zitten. Hij moest verplicht naar 5 havo, iets wat zijn school niet aanbiedt. Ook was er bij een school in de buurt geen plek op 5 havo, waardoor hij nergens naar school kon. Dit zijn vaak heel specifieke gevallen, maar soortgelijke casussen komen we regelmatig aan het einde van het schooljaar tegen. Een LAKS-beleidsmedewerker kan deze casussen niet oplossen.

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.

Onderwijsinhoudelijk

Op het thema 'Onderwijsinhoudelijk' komen vooral vragen (16) binnen over de mogelijkheid om van vakkenpakket of profiel te veranderen. Bijvoorbeeld: "Is het mogelijk om in het laatste jaar Duits nog te vervangen voor Turks?". We informeren de leerling dan over de regels en geven advies over de stappen die de leerling zelf kan ondernemen.

VAVO

De vragen en klachten die binnenkwamen over de VAVO (15) zijn heel divers. Vragen gaan over wanneer een leerling wel of niet uitbesteed kan worden aan de VAVO. Ook ontving het KIC twee klachten over het gebrek aan een studentenreisproduct voor VAVO-leerlingen.

In 2020 heeft het LAKS een petitie opgezet om te pleiten voor een reiskostenvergoeding of gratis openbaar vervoer voor scholieren van het VAVO. Die petitie kreeg duizenden steunbetuigingen. Helaas is er onlangs net geen meerderheid voor behaald in de Kamer en is er dus niets veranderd voor deze leerlingen. Ook dit jaar hebben we weer signalen ontvangen van VAVO-leerlingen dat ze hier tegenaan lopen. Zoals een leerling schrijft in haar klacht: "Er zijn weinig VAVO-scholen en veel leerlingen moeten ver reizen, soms zelfs tussen twee scholen". Tevens was er een bezorgde ouder van een VAVO-leerling die dagelijks tussen Breda en Roosendaal moet reizen naar de VAVO-instelling, die het onbegrijpelijk vindt dat de kosten niet gedeeld kunnen worden. Financiële steun aanvragen bij de gemeente duurt vaak langer dan het VAVO-traject en is bovendien een vrij onbekende mogelijkheid. Een landelijke oplossing voor een studentenreisproduct is er helaas niet gekomen.

Daarnaast was er een klacht van een leerling die aanklaarde dat het met de huidige manier van selectie bij geneeskunde opleidingen heel moeilijk is voor VAVO-leerlingen om toegelaten te worden. Deze signalen zijn voor het LAKS belangrijk om te ontvangen, omdat LAKS het stemgeluid van VAVO-leerlingen kan vertegenwoordigen richting de politiek.

Sociale veiligheid

Hoewel sociale veiligheid niet in de top 5 staat van de thematiek waarover vragen en klachten gingen, vinden we het toch belangrijk om het specifiek te benoemen. Het LAKS

vindt sociale veiligheid dan ook een van de belangrijkste thema's binnen het onderwijs en helaas ontvangen we nog steeds signalen van leerlingen die zich niet veilig voelen op school.

Zo was er een leerling die telefonisch contact met ons opnam omdat ze racistische opmerkingen kreeg van haar docenten, dat de vertrouwenspersoon haar niet wilde helpen en dat ze geen officiële klacht durfde in te dienen binnen de school. Ook mailde een bezorgde ouder dat haar zoon werd bedreigd door leerlingen op school, dat de school daar niets aan deed en ook niet wilde ondersteunen om een nieuwe passende school voor haar zoon te vinden. Weer een andere leerling vertelde dat zijn docent achter zijn rug praatte over zijn seksuele geaardheid, waardoor hij zich niet veilig voelde.

Hoewel dit allemaal individuele casussen zijn, vindt het LAKS het zeer belangrijk om deze signalen te benoemen. Het is bovendien belangrijk om te beseffen dat deze klachten maar een beperkt beeld geven van hoeveel leerlingen zich mogelijk niet veilig voelen op school. Niet elke leerling is bekend met de mogelijkheid om bij ons een klacht in te dienen of ons om hulp te vragen, of ziet het nut daar niet van in.

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 de Centraal Examens, rondom schoolexamens en schoolregels, over wat een meldpunt sociale (on)veiligheid kan betekenen voor complexe individuele zaken en lichten toe wat het LAKS met deze signalen gaat doen.

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 zelf verbeterd kan worden. Zo hebben we het voorbeeld al aangehaald van een aantal leerlingen die te laat waren met het aangeven om hun examens te verspreiden over meerdere tijdvakken. Dit omdat de school ze niet had geïnformeerd over deze optie. Ook hebben we een aantal signalen ontvangen van leerlingen die niet wisten dat ze vanwege hun ondersteuningsbehoefte een aanpassing op het Centraal Examen, zoals extra tijd konden aanvragen op school. Leerlingen hebben hier vervolgens last van, omdat er geen mogelijkheid meer is om dat voor ze op te lossen. Het aanvragen voor aanpassingen aan het examen kan dan ook niet individueel door leerlingen gedaan worden, maar moet altijd via de school.

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.

Aan de andere kant ligt er een verantwoordelijkheid bij het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Het ministerie speelt namelijk een belangrijke rol in het opstellen van regels en het verstrekken van informatie aan scholen. Hoe kan deze informatie begrijpelijker en hoe kan deze informatie makkelijker te vinden zijn? Zijn alle scholen goed op de hoogte van alles wat ze moeten weten? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de informatie, die op dat moment prioriteit heeft, goed bij scholen terechtkomt?

De VO-raad publiceert regelmatig handreikingen om scholen te informeren. Ons advies zou zijn om te kijken naar hoe deze informatieverstrekking nog beter kan, zodat alle scholen deze informatie meekrijgen en leerlingen vervolgens goed geïnformeerd kunnen worden.

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.

Toetsen, 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 prestatiedruk, de signalen dat leerlingen vinden dat ze te veel toetsen hebben, 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.

Ons advies betreft prestatiedruk is dat verschillende partijen in het onderwijs gaan inventariseren hoe we prestatiedruk kunnen tegengaan. Na ons onderzoek in 2020 heeft het ministerie een grootschalig onderzoek laten doen naar schooldruk in het voortgezet onderwijs. Naar aanleiding van het rapport heeft LAKS samen met OCW een 'toetscultuurtafel' georganiseerd om in gesprek te gaan met het veld. Daarin verkennen we alternatieven voor de huidige cultuur van toetsen. We sporen onderwijspartijen aan om deel te nemen aan deze tafel en samen met ons naar een duurzame oplossing te zoeken.

Wat betreft onduidelijkheid over schoolexamens en schoolregels is ons advies aan scholen om de schoolgids, het PTA en vooral het leerlingenstatuut beter onder de aandacht te brengen bij ouders en leerlingen. Vaak weten leerlingen en ouders niet eens dat een dergelijk statuut bestaat. Met betere bekendheid van het leerlingenstatuut zijn leerlingen hopelijk ook steeds beter op de hoogte van hun plichten en hun rechten. 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.

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 blijven zitten, 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 worden gelijke kansen bevorderd.

VAVO

Uit deze klachtenrapportage bleek dat VAVO-leerlingen tegen complexe problemen aanlopen waar weinig aandacht voor lijkt te zijn. Specifiek wil het LAKS pleiten voor de reiskostenvergoeding voor VAVO-leerlingen. Het niet beschikbaar maken van een reiskostenvergoeding werkt namelijk kansenongelijkheid in de hand, omdat niet elke leerling (of hun ouder(s)) de reiskosten uit eigen zak kan betalen. Een aantal VAVO-leerlingen hebben nog wel kwalificatieplicht, waardoor ze eigenlijk geen keuze hebben en de kosten

wel moeten betalen. Hebben leerlingen geen kwalificatieplicht meer, dan is er een groter risico dat er meer schoolverlaters zijn zonder diploma. Een reiskostenvergoeding is ook belangrijk gezien het feit dat steeds meer VAVO-instellingen dreigen te verdwijnen. Hierdoor moeten leerlingen nog grotere afstanden reizen. Om al deze redenen is het extra belangrijk dat er aandacht blijft voor het reisproduct voor VAVO-leerlingen en zal het LAKS dit punt dan ook zeker niet loslaten.

Daarnaast hebben we gemerkt dat de vragen van VAVO-leerlingen vaker lastig te beantwoorden zijn. Daarom hebben we ons afgelopen jaar beter verdiept in de VAVO en de veelgestelde vragen op de website aangevuld. Zo hopen we VAVO-leerlingen beter te kunnen helpen met hun vragen.

Meldpunt en complexe individuele zaken

Hoewel we van mening zijn dat de informatievoorziening voor leerlingen vanuit scholen beter kan, zijn we blij dat leerlingen en ouders ons kunnen vinden met hun vragen en klachten. We zijn er dan ook om informatie te verstrekken en advies te geven. Hierin schuilt echter ook een struikelblok.

Leerlingen en ouders bellen ons om allerlei redenen. Vaak bellen ze met complexe individuele zaken of geven leerlingen aan dat ze zich niet veilig voelen op school. Op dit soort momenten kunnen we wel informatie verstrekken en advies geven, maar is het lastig dat we niet meer kunnen doen dan dat. We hebben helaas niet de macht en de middelen om scholen op het matje te roepen of om individuele casussen op te lossen. We missen (hulp van) een partij die dat wel kan.

Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft het voornemen om een meldpunt sociale onveiligheid op te richten, waar leerlingen terecht kunnen als ze een melding willen maken dat ze zich niet veilig voelen op school. Dit soort meldingen krijgen we al bij het LAKS. Ons advies aan het ministerie is dan ook om een escalatiemogelijkheid uit te werken, zodat leerlingen beter geholpen kunnen worden. Er zou bijvoorbeeld gekeken kunnen worden naar een nauwe samenwerking met de Inspectie van het Onderwijs, zodat er ook consequenties hangen aan nalatigheid of het onjuist handelen van een school of dat er iemand mee kan kijken bij complexe individuele zaken. Alleen dan zijn leerlingen ook echt gebaat met een centraal meldpunt.

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. Hierop past het bestuur het jaarplan aan en werken beleidsmedewerkers onder andere aan het verbeteren van de informatievoorziening op bijvoorbeeld de website. Zo hebben we de veelgestelde vragen aangevuld, maken we (in samenwerking met andere onderwijspartijen) informatiefilmpjes, en geven we leerlingenraadtrainingen.

Een belangrijke conclusie uit deze rapportage is dat het LAKS aan het werk moet om een bredere bekendheid te genereren. Zo zijn we vooral bekend om de EEKL, maar zijn we er natuurlijk ook de rest van het jaar om alle andere vragen betreffende het voortgezet onderwijs te beantwoorden.

Daarnaast willen we ook dat leerlingen uit lagere leerjaren en van alle onderwijssoorten ons weten te vinden. Om dit te bereiken geven we leerlingenraadtrainingen op verschillende scholen door heel Nederland, wat steeds meer scholen aantrekt. Verder hebben we afgelopen schooljaar ook de vmbo- en PrO-tour gedaan, om onze zichtbaarheid bij PrO- en vmbo-leerlingen te vergroten. Ook zijn we steeds actiever op sociale media.

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 voortgezet onderwijs en daar ook zo volledig mogelijk over kunnen rapporteren in de volgende

klachtenrapportage(s). Daarom brengen we voor aankomend schooljaar meer structuur in het registreren van telefonische meldingen en gaan we ook Instagram Direct Messages registreren.