Vrije Leersteuncentra
Oost-Vlaanderen

Klachtenprocedure

Wat is een klacht?

Elke duidelijke en onmiskenbare uiting van onvrede over de leersteun aangeboden door het leersteuncentrum.

Wie kan een klacht indienen?

Leerlingen die recht hebben op leersteun, hun ouders en de scholen waarbij ze ingeschreven zijn kunnen een klacht indienen bij het leersteuncentrum.

Stappenplan

1. Informele behandeling

We stimuleren de mogelijkheid dat de klager op een laagdrempelige manier contact kan opnemen met de leerondersteuner, de coördinator of directeur van het LSC. Dit stelt de klager in de gelegenheid een eerste vraag, bedenking of uiting van ongenoegen op een informele manier te delen. In de meeste gevallen kan dit tot een bevredigende oplossing leiden. De klager kan zich hierbij laten ondersteunen door de medewerker(s) van het CLB van de school waar de leerling is ingeschreven.

Indien men niet tot een vergelijk komt, wordt de nodige uitleg gegeven over mogelijke verdere stappen om een formele klacht in te dienen en om m.a.w. "verder te gaan". In dit geval dient de klager zich schriftelijk te richten tot de directeur van het leersteuncentrum. Zolang dit niet schriftelijk is, loopt de informele behandeling van de klacht.

2. Formele behandeling

Vereisten

Zodra de klacht schriftelijk bij de directeur is ingediend, kan de formele klachtenprocedure van start gaan. Het leersteuncentrum kan daarbij eisen stellen aan de vorm en de inhoud van de klacht.

Vormvereisten:

- De klacht wordt schriftelijk ingediend via brief/e-mail;
- De klacht moet over een voorval gaan dat niet langer dan 6 maanden geleden is;
- De klacht werd nog niet eerder formeel behandeld;
- De klacht maakt geen voorwerp uit van een lopende gerechtelijke procedure.

Inhoudelijke vereisten:

De klacht gaat over iets waar je zelf belang bij hebt. De klacht gaat niet over het over algemeen beleid/voornemens maar wel over een specifieke leerling;

- De klacht gaat niet over regelgeving;
- De klacht bevat:
    - de naam van de leerling;
    - een duidelijke weergave van de feiten;

Stappen binnen de formele behandeling:

We streven ernaar de formele behandeling van de klacht binnen de redelijke termijn van 10 werkdagen te laten plaatsvinden.

De directeur overweegt de klacht al dan niet in samenspraak met de betrokken leerondersteuner en reageert:

- via mondelinge en/of schriftelijke weg (brief of e-mail);
- met een concreet voorstel tot een (tweede) onderhoud met de klager (datum, plaats, onderwerp, …)

De directeur beslist, na overleg met de betrokken leerondersteuner, over de opportuniteit van diens aanwezigheid tijdens dit gepland onderhoud met de klager. Hij deelt uitdrukkelijk aan de leerondersteuner mee dat hij steeds het recht heeft om samen of apart gehoord te worden.

Ook hier kan de klager zich laten ondersteunen door de medewerker(s) van het CLB van de school waar de leerling is ingeschreven.

3. Onafhankelijke bemiddeling bij klachten over leersteun (voor ouders of leerlingen)

Indien de formele klachtenbehandeling niet tot een oplossing leidt, kan de ouder of leerling via het centrum voor leerlingenbegeleiding van de school een beroep doen op onafhankelijke bemiddeling over het leersteunaanbod van het leersteuncentrum. Een ander CLB kan dan optreden als onafhankelijke bemiddelaar.

Contactgegevens

De contactgegevens van de Vrije Leersteuncentra Oost-Vlaanderen vindt u op https://www.vrijeleersteuncentraovl.be. Klik onderaan de pagina naast de kaart op de naam van het specifieke leersteuncentrum en daarna bovenaan die pagina op Contact.