

Klachtenprocedure

Als leersteuncentrum doen we ons uiterste best om sterke leersteun te bieden. Indien het toch voorkomt dat je, als leerling, ouder of school ontevreden bent over de samenwerking met leersteuncentrum Sterk, neem dan zeker contact met ons op. Hieronder kan je de procedure volgen om je klacht aan ons te melden zodat we samen tot een oplossing kunnen komen.

Waar kan je met een klacht terecht?

Bespreek je klacht in de **eerste plaats met de leerondersteuner** die de leersteun biedt. Je kan bij hem of haar steeds terecht voor meer informatie of vragen over het leersteuntraject.

Leverd dit gesprek geen gewenst resultaat of wens je liever **direct contact** op te nemen met **de coördinator of de directeur**? Dan kan dit zowel mondeling als schriftelijk.

Coördinator Elsie Vermeire

elsie.vermeire@sterkondersteunen.be

Directeur Charlotte Bert

directie@sterkondersteunen.be

0477/19.80.28

Tijdens het gesprek met de leerondersteuner, coördinator en/of directeur kan je als leerling, ouder of school de **ondersteuning van een medewerker van het CLB van de eigen school** vragen. Als dat ontoereikend is, zal een ander CLB optreden als onafhankelijke bemiddelaar.

Leerlingen of ouders kunnen om **onafhankelijke bemiddeling** vragen als ze klachten hebben over:

- de redelijke aanpassingen door de school;
- de afweging van proportionaliteit van redelijke aanpassingen;
- de leersteun vanuit het leersteuncentrum;
- een GC-verslag, een IAC-verslag of een OV4-verslag.

Het uitgangspunt is wel dat een klacht steeds eerst besproken wordt met de betrokken medewerkers vooraleer onafhankelijke bemiddeling wordt ingeschakeld. Dat houdt het volgende in:

Bij klachten over **redelijke aanpassingen door de school** wordt eerst de betrokken school aangesproken, met ondersteuning van de betrokken medewerkers van het CLB van de school waar de leerling is ingeschreven.

Bij klachten over de **afweging van redelijke aanpassingen** worden eerst de betrokken medewerkers van het CLB van de school waar de leerling is ingeschreven aangesproken.

Bij klachten over de **leersteun van het leersteuncentrum** wordt eerst het betrokken leersteuncentrum aangesproken, met ondersteuning van de betrokken medewerkers van het CLB van de school waar de leerling is ingeschreven.

Bij klachten over een **GC-verslag, een IAC-verslag of een OV4-verslag** worden eerst de betrokken medewerkers van het CLB van de school waar de leerling is ingeschreven aangesproken. Als dat niet leidt tot een gewenst resultaat, volgen de leerling of de ouders de klachtenprocedure van het CLB waarmee de school waar de leerling is ingeschreven samenwerkingsafspraken heeft.

Als het gesprek met de betrokken medewerkers niet tot een gewenst resultaat leidt, kan onafhankelijke bemiddeling worden ingeschakeld.

Kom je na het gesprek met de betrokken partners niet tot een akkoord, dan kun je vervolgens **formeel een klacht indienen bij de algemeen directeur** van de scholengroep via de klachtencoördinator.

Contactgegevens:

Scholengroep impact
Gistelse Steenweg 294
8200 Sint-Andries
tel: (050) 63 17 67
info@scholengroepimpact.be

Ben je **niet tevreden over het resultaat van de klachtenbehandeling** of de oplossing die geboden werd door de algemeen directeur, dan kun je tot slot eventueel een **klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst**, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel, tel. 1700 (gratis, elke werkdag van 9 tot 19 uur).

De afgevaardigd bestuurder van het GO! is enkel bevoegd voor klachten in verband met de administratieve diensten van het GO!. Voor klachten in verband met een school, instelling of scholengroep kun je terecht bij de betrokken directeur of algemeen directeur. Heb je vragen over de toepassing van de diverse procedures, dan kun je dit aankaarten via klachten@g-o.be.

Hoe dien je een klacht in?

Je kunt **telefonisch** een klacht indienen of **via een brief, een e-mail- of faxbericht**. Je kunt eventueel ook een afspraak maken voor **een persoonlijk gesprek**.

De volgende gegevens mogen zeker niet ontbreken bij de klachtmelding:

- jouw contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer of e-mailadres);
- een feitenrelaas - wat is er precies gebeurd en wanneer;
- de naam van het leersteuncentrum of van de leerondersteuner die betrokken is bij de feiten die zich voordeden als je een klacht indient bij de algemeen directeur van de scholengroep.

Hoe verloopt de behandeling van een klacht?

Binnen een **termijn van 10 kalenderdagen** ontvang je in principe een **ontvangstmelding**.

Indien de klacht niet wordt behandeld omdat deze niet ontvankelijk is conform de bepalingen van de klachtenprocedure van het GO!, zul je daarvan op de hoogte worden gebracht.

Als de klacht wel ontvankelijk is, volgt er een **onderzoek** naar de gegrondheid van de klacht. Je wordt op de hoogte gebracht van het resultaat van dit onderzoek.

De klacht wordt **afgehandeld binnen een termijn van 45 kalenderdagen** vanaf het ogenblik waarop de klacht de betrokken directeur of algemeen directeur heeft bereikt.

Als je een klacht indient tegen een bepaalde beslissing, betekent dit evenwel niet dat deze beslissing automatisch wordt uitgesteld of ingetrokken.

Welke klachten worden niet behandeld?

Volgens de klachtenprocedure van het GO! hoeven de volgende klachten niet behandeld te worden:

- een klacht die betrekking heeft op feiten waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die al behandeld werd;
- een klacht die betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- een klacht over een feit dat het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure of waarvoor een juridische beroep is ingediend (o.a. Raad van State);
- een kennelijk ongegronde klacht;
- een klacht waarvoor je als klager geen belang kunt aantonen;
- een anonieme klacht;
- een klacht over het algemeen beleid en de regelgeving van de Vlaamse overheid.

Dien je toch een dergelijke klacht in, dan is de kans zeer groot dat hij zal worden afgewezen en als niet ontvankelijk zal worden verklaard.

Specifieke procedures

Voor een aantal specifieke klachten kun je terecht bij een welbepaald orgaan of een daartoe bevoegde organisatie of commissie. Je moet er een afzonderlijke klachten- of beroepsprocedure volgen.

Klachten die betrekking hebben op de principes van zorgvuldig bestuur kan je indienen bij de Commissie Zorgvuldig Bestuur. Zorgvuldig bestuur betekent dat scholen en instellingen zich in de dagelijkse werking aan een aantal principes moeten houden (o.a. kosteloosheid, eerlijke concurrentie, verbod op politieke activiteiten, handelsactiviteiten, reclame en sponsoring, ...). Meer informatie vind je via [deze website](#).

Als de inschrijving van een leerling niet gerealiseerd is of ontbonden is, kan men klacht indienen bij de Commissie inzake leerlingenrechten. Meer informatie hierover vind je via [deze website](#).

Heb je een klacht in verband met toegang tot het buitengewoon onderwijs, dan kun je terecht bij de Vlaamse Bemiddelingscommissie. Informatie vind je via [deze link](#).

Voor klachten in verband met discriminatie kun je terecht bij Unia, het Interfederaal Gelijkekansencentrum. Meer informatie vind je via [deze link](#).