



Klachtenprocedure LSC Noord-Brabant

Open communicatie is de sleutel tot een krachtige samenwerking. Heb je een vraag of een klacht over de geboden leersteun, aarzel dan niet om via de school je leerondersteuner te contacteren. Je kan ook contact opnemen met de coördinatoren en/of de directeur van het leersteuncentrum via het algemeen telefoonnummer 015/ 79 04 08 of via mail: info@lscnb.be.

Ben je na het gesprek onvoldoende geholpen en ontevreden, dan kan je een formele klacht indienen.

Wat is een klacht?

Elke duidelijke en onmiskenbare uiting van onvrede over de aangeboden leersteun door leersteuncentrum Noord-Brabant, kan een klacht vormen.

De klacht maakt geen voorwerp uit van de klachtenprocedure bij Katholiek Onderwijs Vlaanderen die hiertoe niet bevoegd is.

Wie kan een klacht indienen?

- Leerlingen die recht hebben op leersteun (met een verslag)
- Ouders van leerlingen die recht hebben op leersteun
- Scholen waarbij leerlingen die recht hebben op leersteun zijn ingeschreven

Stappenplan

1. Informele behandeling

Ga eerst in gesprek met de leerondersteuner die de leersteun biedt. Je kan bij hem, haar, hun terecht voor meer informatie over het leersteuntraject. Je kan je hiertoe laten bijstaan door de medewerkers van het CLB van de school waar de leerling is ingeschreven.

2. Formele behandeling

Als je niet tevreden bent over het resultaat van het gesprek met de betrokken leerondersteuner of als het niet mogelijk is om contact op te nemen met de leerondersteuner, kan je een formele klacht indienen bij de directeur van het leersteuncentrum.

Een formele klacht dient schriftelijk bij de directeur worden ingediend, hetzij via mail, hetzij via het contactformulier op de website

Inhoud en vorm van formele klacht

Vormvereisten:

- Via
 - mail: info@lscnb.be
 - contactformulier op de website: lscnb.be
 - aangetekende brief: Leersteuncentrum Noord-Brabant, Frederik de Merodestraat 18, 2800 Mechelen
- de klacht werd nog niet eerder formeel behandeld



- De klacht gaat over een recent voorval van niet langer dan 6 maanden geleden
- 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 regelgeving.
- De klacht bevat minstens volgende gegevens:
 - Jouw contactgegevens (naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres)
 - De naam van de leerling
 - De naam van de betrokken leerondersteuner en school
 - Een duidelijke weergave van de feiten

Opvolging en behandeling van een formele klacht

Een klacht wordt binnen de 5 werkdagen na ontvangst (schoolvakanties niet inbegrepen) behandeld.

Voldoet de klacht niet aan de hierboven vermelde vorm- en inhoudelijke vereisten, dan zal de klacht on-ontvankelijk worden verklaard.

Is de klacht wel ontvankelijk, dan volgt een onderzoek naar de gegrondheid van de klacht.

Ontevreden met het resultaat?

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