

Klachtenprocedure

Binnen VOKAN proberen we om kwalitatieve en doelgerichte ondersteuning aan te bieden aan elk kind. Daarbij werken we nauw samen met de scholen en nemen we ook deel aan het overleg met de ouders, het CLB en andere betrokken zorgverstrekkers.

Ondanks dit voornemen kan het natuurlijk altijd gebeuren dat u niet tevreden bent met de geboden oplossing of vragen hebt bij onze aanpak. Ook dan willen we beschikbaar blijven voor overleg.

Op deze pagina lichten we graag onze klachtenprocedure toe.

Wat is een klacht?

Onder klacht verstaan wij **elke gevoel van onvervulde verwachtingen met betrekking tot de leersteun** die wij als leersteuncentrum geboden hebben.

Voor klachten over de school, de schoolwerking, leraars of het CLB moet steeds contact genomen worden met de school zelf.

Wie kan een klacht indienen?

Klachten kunnen geformuleerd worden door de leerlingen die recht hebben op leersteun, hun ouders en de scholen waarbij ze ingeschreven zijn.

Hoe gaan wij om met een klacht?

Binnen VOKAN geloven we zeer sterk in constructief overleg en open feedback. Wij geven daarom de voorkeur aan transparante communicatie met de leerondersteuner.

In onze procedure gaan we daarom uit van 2 stappen:

1. Informele behandeling

In deze eerste stap maakt u de klacht kenbaar bij de leerondersteuner in kwestie. Deze zal samen met alle betrokkenen op zoek gaan naar een constructieve oplossing. Dit kan tijdens een reeds gepland overlegmoment of een extra overlegmoment.

Als u door de aard van de klacht moeilijk kan overleggen met de leerondersteuner, kan u ook terecht bij onze coördinatoren via info@vokan.be. Vermeld in uw onderwerp "klacht". Onze coördinatoren zullen in dat geval optreden als bemiddelaar of het probleem rechtstreeks aanpakken.

2. Formele behandeling

Indien u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht, kan u deze "formeel" indienen bij onze directie koen.bernaers@vokan.be.

Er zijn in dat geval wel enkele voorwaarden:

- a. De klacht wordt schriftelijk ingediend per brief of e-mail
- b. De klacht betreft een voorval dat niet langer dan 6 maanden geleden is
- c. De klacht werd nog niet eerder formeel behandeld
- d. De klacht maakt geen voorwerp uit van een lopend gerechtelijk onderzoek
- e. De klacht heeft geen betrekking op de regelgeving

De directie zal de klacht in overweging nemen en u binnen uiterlijk 5 werkdagen op de hoogte brengen van de geplande aanpak en voorziene timing.

Als de formele behandeling nog steeds niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan via het CLB van de school een beroep gedaan worden op onafhankelijke bemiddeling over ons leersteunaanbod. In dat geval zal een ander CLB betrokken worden en optreden als bemiddelaar.