

Klachtenprocedure voor Ouders of Derden in Leersteuncentrum diverGENT

Beste ouders, leerlingen en scholen,

Iedereen die recht heeft op leersteun, of het nu een leerling zelf is, een ouder of de school waar de leerling is ingeschreven, heeft het recht om een klacht in te dienen bij het leersteuncentrum. We willen dat iedereen zich vrij voelt om eventuele zorgen of ontevredenheden over de leersteun met ons te delen. Samen werken we aan het verbeteren van de leersteun zodat deze het best aansluit op de behoeften van de leerlingen.

Mocht je vragen hebben over deze procedure of hulp nodig hebben bij het indienen van een klacht, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. We staan hier voor jullie klaar.

1 Eerst praten we informeel

- **Contact opnemen:** Bel of stuur een bericht naar de leerondersteuner, coördinator of directeur van het leersteuncentrum. Vertel wat je dwarszit of waar je vragen over hebt.
- **Gesprek en je zorgen delen:** Tijdens het gesprek kun je alles vertellen over wat je niet prettig vindt aan de leersteun. We willen samen een goede oplossing vinden.
- **Oplossing zoeken:** Vaak kunnen we tijdens dit gesprek al een oplossing vinden die voor iedereen goed is. We kunnen je helpen met medewerkers van het CLB van de school waar je kind naar toe gaat.
- **Niet opgelost?** Als we er niet uitkomen, vertellen we je wat de volgende stappen zijn om een formele klacht in te dienen.

2. Dan de formele klachtenprocedure

- **Klacht opschrijven:** Schrijf een brief of stuur een e-mail naar de directeur van het leersteuncentrum om je klacht officieel te maken.
- **Wat moet erin staan?** Zorg ervoor dat je klacht niet langer dan 6 maanden geleden gebeurd is, nog niet eerder formeel behandeld is, niet in een rechtszaak zit, en gaat over iets specifiek met betrekking tot de leersteun voor je kind.

De klacht moet gaan over iets waar je zelf belang bij hebt. Dus niet over algemeen beleid maar wel over een specifieke leerling. De klacht kan dus niet gaan over de regelgeving. Het is belangrijk de naam van de leerling en de juiste feiten te vertellen

- **Antwoord en voorstel:** Binnen een redelijke tijd zal de directeur reageren. Ze kunnen je uitnodigen voor een gesprek om samen naar een oplossing te zoeken. Als je wilt, kun je ondersteund worden door medewerkers van het CLB van de school waar je kind naartoe gaat.

3. Als dat niet helpt, onafhankelijke bemiddeling

- **Geen oplossing na formele klachtenprocedure:** Als de formele procedure niet helpt, kun je vragen om hulp van een onafhankelijke bemiddelaar.
- **Bemiddeling aanvragen:** Vraag aan het CLB van de school van je kind of ze je kunnen helpen met onafhankelijke bemiddeling over het leersteunaanbod. Een ander centrum kan dan helpen als bemiddelaar. We kunnen ook beroep doen op een erkende bemiddelaar.
- **We houden je op de hoogte:** We zorgen ervoor dat je op de hoogte blijft van elke stap in de klachtenprocedure.