

KLACHTENREGELING

Ouders hebben de mogelijkheid om te reageren wanneer zij ontevreden zijn met beslissingen, handelingen of gedragingen van het schoolbestuur of zijn personeelsleden, of net het ontbreken van bepaalde beslissingen of handelingen. In dat geval kunnen zij contact opnemen met de voorzitter van het schoolbestuur.

SCHOOLBESTUUR V.Z.W. SINT-LODEWIJK Brugge
Voorzitter dhr. Philippe Van den Berghe
Maatschappelijke zetel
Magdalenastraat 30
8200 Sint-Andries, Brugge
Tel. 050 / 40 68 40

Samen met de ouders zoeken we dan naar een afdoende oplossing. Als dat wenselijk is, kunnen we in onderling overleg een beroep doen op een professionele conflictbemiddelaar om via bemiddeling tot een oplossing te komen.

Als deze informele behandeling niet tot een oplossing leidt die voor de ouders volstaat, dan kunnen zij hun klacht in een volgende fase voorleggen aan de Klachtencommissie. Dit moet gebeuren via een aangetekende brief. Het correspondentieadres is:

Klachtencommissie Katholiek Onderwijs Vlaanderen
Guimardstraat 1
1040 Brussel

De commissie zal de klacht enkel inhoudelijk behandelen als ze ontvankelijk is, dat wil zeggen als ze aan de volgende voorwaarden voldoet:

- de klacht moet betrekking hebben op feiten die niet langer dan 6 maanden geleden hebben plaatsgevonden. We rekenen vanaf de laatste gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
- de klacht mag niet anoniem zijn.
- de klacht mag niet gaan over een feit of feiten die de klachtencommissie al heeft behandeld.
- de klacht moet eerst aan het schoolbestuur zijn voorgelegd. De ouders moeten hun klacht ten minste hebben besproken met de contactpersoon die hierboven staat vermeld én het schoolbestuur de kans hebben gegeven om zelf op de klacht in te gaan.
- de klacht moet binnen de bevoegdheid van de Klachtencommissie vallen. De volgende zaken vallen niet onder haar bevoegdheid:
 - klachten over feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure (bv. die betrekking hebben over een misdrijf);
 - klachten die betrekking hebben op het algemeen beleid van de overheid of op de geldende decreten, besluiten, ministeriële omzendbrieven of reglementen;
 - klachten waarvoor al een specifieke regeling en/of behandelende instantie bestaat (bv. over inschrijvingen, de bijdrageregeling, de definitieve uitsluiting, een evaluatiebeslissing ...).

Het verloop van de procedure bij de Klachtencommissie is vastgelegd in het huishoudelijk reglement dat beschikbaar is via www.katholiekonderwijs.vlaanderen.

De Klachtencommissie kan een klacht enkel beoordelen. Zij kan het schoolbestuur een advies bezorgen, maar geen bindende beslissingen nemen. De eindverantwoordelijkheid ligt steeds bij het schoolbestuur. Tegen een advies van de Klachtencommissie kan niet in beroep worden gegaan. Bij een klacht verwachten we van alle betrokkenen steeds de nodige discretie en sereniteit.