

## Algemene klachtenprocedure

---

Deze klachtenprocedure is van toepassing indien geen specifieke beroepsprocedure is voorzien.

- Je ouders/jij als meerderjarige leerling kunnen/kunt klachten over de werking van het internaat of over een concrete handeling of beslissing van een personeelslid van het internaat waarvoor geen georganiseerde beroepsmogelijkheid voorzien is, kort na de feiten melden aan de internaatbeheerder en met hem bespreken.
- Komen/Kom je ouders/jij als meerderjarige leerling na het overleg met de internaatbeheerder niet tot een akkoord of gaat de klacht over het optreden van de internaatbeheerder zelf, dan wenden zij zich/wend jij je als meerderjarige in eerste instantie tot de directeur of zijn afgevaardigde van de school waaronder het internaat ressorteert.
- Komen je ouders/Kom jij als meerderjarige na het overleg met de directeur van de school of zijn afgevaardigde nog steeds niet tot een akkoord dan kunnen je ouders/kun jij als meerderjarige klacht indienen bij de algemeen directeur van de scholengroep, Mechelbaan 561 te 2580 Putte. Die neemt de behandeling van de klacht op zich.
- Je ouders/Jij als meerderjarige leerling kunnen/kunt hun/je klacht melden via telefoon, brief, e-mail of fax.
- Opdat de klacht kan behandeld worden, mogen de volgende gegevens niet ontbreken:
  - je naam, adres en telefoonnummer;
  - de naam van je internaat
  - uitleg over wat er gebeurd is en wanneer dat gebeurde.
- Binnen een termijn van 10 schooldagen bevestigt de algemeen directeur de ontvangst van de klacht. Daarbij verstrekt hij informatie over de behandeling van de klacht.
  - Als de klacht afgewezen wordt, brengt hij je ouders/jou als meerderjarige leerling hiervan gemotiveerd en schriftelijk op de hoogte.
  - Als de klacht wel wordt behandeld, start de algemeen directeur een onderzoek naar de gegrondheid van de klacht. Na het onderzoek stuurt hij de klager een brief met een samenvatting van het onderzoek en zijn gemotiveerde bevindingen betreffende de klacht.
  - De algemeen directeur behandelt de klacht binnen een termijn van 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.
- Als je ouders/jij als meerderjarige leerling niet tevreden zijn/bent over de wijze waarop zij/jij als meerderjarige leerling werd behandeld of over het resultaat van de klachtenbehandeling, kunnen/kun zij/jij klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel ( 0800-240 50)

Deze klachtenprocedure schorst de beslissingen waartegen een klacht is ingediend niet op. Dit betekent dat de beslissing waarmee je ouders/jij als meerderjarige leerling het niet eens zijn/bent onmiddellijk wordt uitgevoerd.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op:

- een algemene klacht over regelgeving

- een klacht over feiten waarover eerder een klacht is ingediend en die al werd behandeld
- een algemene klacht over het (al dan niet) gevoerde beleid
- een klacht over feiten die langer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden
- een kennelijk ongegronde klacht
- een klacht waarvoor je ouders geen belang kunnen aantonen
- een klacht over feiten of handelingen waarvoor de georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid nog niet benut is, bijvoorbeeld bij een definitieve uitsluiting (cf. infra). Klachten over het verloop van de georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid zijn wel mogelijk, bijvoorbeeld te lange behandeltermijnen, geen antwoord op briefwisseling, onvoldoende informatieverstrekking.
- een klacht over een feit dat het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure
- een anonieme klacht

Wie klachten heeft in verband met discriminatie en racisme kan terecht bij het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding op het telefoonnummer 0800/12 800. Meer informatie vind je op <http://www.diversiteit.be>.

Klachten die betrekking hebben op de principes van zorgvuldig bestuur kunnen je ouders indienen bij de Commissie Zorgvuldig Bestuur. Zorgvuldig bestuur betekent dat scholen in hun dagelijkse werking een aantal principes moeten respecteren:

- beheersing onderwijskosten;
- eerlijke concurrentie;
- verbod op politieke activiteiten;
- beperkingen op handelsactiviteiten;
- beginselen betreffende reclame en sponsoring.

Voor meer informatie kunnen je ouders terecht bij het Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming (AGODI), Afdeling Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel, Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel (02 553 65 56).

Via e-mail: [zorgvuldigbestuur.onderwijs@vlaanderen.be](mailto:zorgvuldigbestuur.onderwijs@vlaanderen.be).

Als een school weigert een leerling in te schrijven, kunnen de ouders klacht indienen bij de **Commissie betreffende leerlingenrechten**. Meer informatie: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Departement Onderwijs, Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel (02 553 88 66 voor het secundair onderwijs).

Wij wijzen erop dat het internaat en de centrale zetel van de scholengroep gesloten is tijdens de officiële schoolvakanties. Voor de zomervakantie is dat vanaf 6 juli tot en met 15 augustus.