

Onafhankelijke bemiddeling in kader van leersteun¹

1. Inleiding

Het decreet leersteun voorziet in het recht van ouders en leerlingen om, wanneer het nodig is, via het CLB beroep te doen op “onafhankelijke bemiddeling”.

Het samenwerkingsverband wil aan de hand van deze tekst duidelijkheid scheppen.

We willen de CLB-medewerker een handvat bieden om zorgvuldig met deze vraag van ouders/leerlingen om te gaan, onder meer door de rollen die éénieder hierin opneemt in te verduidelijken.

“Als CLB profileren we ons als een lerende organisatie. Een klacht of vraag geeft dan ook aanleiding tot een onderzoekende houding t.a.v. de eigen dienstverlening en wordt op deze manier gelinkt aan onze interne kwaliteitszorg.”

De tekst bespreekt achtereenvolgens de omzendbrief, een voor het CLB werkbaar begripsomschrijving en een flowchart (visuele voorstelling) met toelichting.

2. Kadering vanuit regelgeving

2.1. Leersteundecreet en mogelijkheden tot bemiddeling (zie [Ompzendbrief Leersteun](#))

Wanneer dat nodig is kunnen leerlingen of ouders via het CLB van de school een beroep doen op **onafhankelijke bemiddeling over het ondersteuningsaanbod voor leerlingen met specifieke onderwijsbehoeften**. De klacht zal altijd eerst, met ondersteuning van een medewerker van het CLB van de eigen school, besproken worden met de betrokken partner. Als dat ontoereikend is, zal een ander CLB optreden als onafhankelijke bemiddelaar. Ouders kunnen bij het CLB van de eigen school terecht om te weten welk ander CLB als onafhankelijke bemiddelaar kan optreden.

Leerlingen of ouders kunnen om onafhankelijke bemiddeling vragen als ze klachten hebben over:

- de redelijke aanpassingen door de school;
- de afweging van proportionaliteit van redelijke aanpassingen;
- de leersteun vanuit het leersteuncentrum;
- een GC-verslag, een IAC-verslag of een OV4-verslag.

¹ Naar voorbeeld van de tekst “samenwerkingsverband: bemiddeling” opgemaakt door de GO! CLB

Het uitgangspunt is wel dat een klacht steeds **eerst besproken wordt met de betrokken medewerkers** vooraleer onafhankelijke bemiddeling wordt ingeschakeld. Dat houdt het volgende in:

- Bij klachten over redelijke aanpassingen door de school wordt eerst de betrokken school aangesproken, met ondersteuning van de betrokken medewerkers van het CLB van de school waar de leerling is ingeschreven.
- Bij klachten over de afweging van redelijke aanpassingen worden eerst de betrokken medewerkers van het CLB van de school waar de leerling is ingeschreven aangesproken.
- Bij klachten over de leersteun van het leersteuncentrum wordt eerst het betrokken leersteuncentrum aangesproken, met ondersteuning van de betrokken medewerkers van het CLB van de school waar de leerling is ingeschreven.

2.2. Klachtenprocedure of bemiddeling bij de Vlaamse Bemiddelingscommissie

Bij klachten over een GC-verslag, een IAC-verslag of een OV4-verslag worden eerst de betrokken medewerkers van het CLB van de school waar de leerling is ingeschreven aangesproken. Als dat niet leidt tot een gewenst resultaat, volgen de leerling of de ouders de **klachtenprocedure van het CLB** waarmee de school waar de leerling is ingeschreven samenwerkingsafspraken heeft.

Als het gesprek met de betrokken medewerkers niet tot een gewenst resultaat leidt, kan onafhankelijke bemiddeling worden ingeschakeld.

Wanneer er onenigheid is tussen ouders, school en CLB over de noodzaak of inhoud van een IAC-verslag of OV4-verslag kan een van de betrokkenen bemiddeling vragen bij de [Vlaamse Bemiddelingscommissie](#). Als ouders bemiddeling vragen, moet eerst de klachtenprocedure bij het CLB doorlopen zijn.

3. Begripsverheldering

3.1. Wat is bemiddeling en wat doet de bemiddelaar?

Bij bemiddeling biedt de bemiddelaar een mogelijkheid om een conflict te helpen oplossen. De bemiddelaar helpt de partijen rond de tafel om naar elkaar te luisteren en elkaars standpunten te begrijpen. De bezorgdheden en behoeften van alle betrokkenen krijgen een plaats. Onder begeleiding van de bemiddelaar zoeken de betrokken partijen naar een oplossing, waarin iedereen zich kan vinden. De oplossing van het probleem blijft in handen van de betrokken partijen. Er wordt gewerkt naar een akkoord dat voor iedereen aanvaardbaar is.

Een belangrijk principe bij de bemiddeling is de vrijwilligheid: het gaat over een vrijwillig aanbod waarop de leerling/ouders al dan niet een beroep kunnen doen.

3.2. Wat zijn verwachtingen ten aanzien van de bemiddelaar?

- De bemiddelaar is professioneel opgeleid in het voeren van bemiddelingsgesprekken.
- De bemiddelaar stelt zich steeds onafhankelijk op en is in het proces meervoudig partijdig. De bemiddelaar heeft oog voor de belangen en noden van alle partijen.
- De bemiddelaar luistert naar alle partijen en helpt partijen om naar elkaar te luisteren en elkaar te verstaan.
- De bemiddelaar ondersteunt de betrokkenen in het bemiddelingsproces.

3.3. Wat zijn verwachtingen ten aanzien van de betrokkenen?

- Alle betrokkenen kiezen vrijwillig voor het bemiddelingstraject en kunnen op elk moment de bemiddeling stop zetten.
- Alle betrokkenen nemen actief deel aan het bemiddelingsgesprek.
- Alle betrokkenen hebben oog voor een respectvolle communicatie.
- Alle betrokkenen hebben vertrouwen in een constructieve dialoog.
- Alle betrokkenen zijn bereid om te luisteren naar elkaars perspectieven.
- Alle betrokkenen zijn bereid los te komen van het eigen perspectief en de eigen oplossing.

3.4. Wat is een klachtenprocedure?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van de ouder/leerling over de kwaliteitsvolle dienstverlening van een welbepaalde instantie. Het kan hierbij zowel gaan over de kwaliteitsprocedures an sich, als over de uitgevoerde handelingen van een personeelslid.

Op basis van de verwachting van de ouder/leerling wordt bepaald wie het best geplaatst is om de klacht te onderzoeken. Vervolgens kan verwezen worden naar de klachtenprocedure van de school, het Leersteuncentrum, het schoolbestuur of het CLB.

Naast de schoolnabije instanties kunnen ouders/leerling voor hun klacht ook verwezen worden naar organisaties als het Vlaams mensenrechteninstituut, het Kinderrechtencommissariaat, e.a.

4. Toelichting bij de flowchart

Het stappenplan wil de CLB-medewerker en de CLB-directeur ondersteunen in een kwaliteitsvolle begeleiding van ontevreden ouders en leerlingen m.b.t. leersteun.

Het decreet omschrijft **4 situaties** waarin ouders kunnen verwezen worden naar onafhankelijke bemiddeling door het CLB. Het voorgestelde stappenplan integreert zowel de stappen richting **bemiddeling** als de stappen richting **klachtenprocedure** in deze 4 situaties.

Bij ontevredenheid m.b.t. de redelijke aanpassingen door de school (1), de afweging van proportionaliteit van redelijke aanpassingen (2) en de leersteun vanuit het LSC (3) behoort het **voorwerp van ontevredenheid** toe aan een organisatie extern aan het CLB, met name **aan de school of het leersteuncentrum**. Het stappenplan volgt in deze 3 situaties dezelfde weg.

Bij ontevredenheid m.b.t. een GC-verslag, een IAC-verslag of OV4-verslag behoort het voorwerp van ontevredenheid toe **aan het CLB zelf**. Voor deze laatste situatie volgt het stappenplan een aparte weg.

4.1. School en/of Leersteuncentrum zijn voorwerp van ontevredenheid

- Ouders/leerling zijn ontevreden over de redelijke aanpassingen door de school
- Ouders/leerling zijn ontevreden over de afweging van proportionaliteit van redelijke aanpassingen
- Ouders/leerling zijn ontevreden over de leersteun vanuit het leersteuncentrum

Rol van de CLB-medewerker

De CLB- medewerker tracht de ouder/leerling eerst te **empoweren** om zelf in gesprek te gaan met de school/leerondersteuner, de bezorgdheden te bespreken en afspraken te maken m.b.t. de ondersteuning van de leerling.

Op vraag van de ouder/leerling of op basis van de eigen inschatting kan de CLB-medewerker deze dialoog tussen alle betrokkenen mee **ondersteunen**. Het doel is om aan de hand van open dialoog de afstemming tussen alle actoren terug op de rails te krijgen.

Indien echter de ontevredenheid bij de ouder/leerling niet is weggenomen zijn er 2 mogelijkheden:

- bij twijfel of bemiddeling al dan niet aangewezen is adviseert de CLB medewerker de ouder/leerling om contact op te nemen met de coördinator of directeur van het CLB;
- ouder/leerling stuurt aan op klacht en de CLB medewerker leidt toe naar de klachtenprocedure van de betrokken instantie.

Rol van de CLB-directeur/coördinator

De CLB-directeur of coördinator **informeert** de ouders/leerling over de verschillende mogelijkheden in de begeleiding van het conflict. Zowel het doel en de werkwijze van bemiddeling, als het doel en de werkwijze van een klachtenprocedure worden toegelicht.

Vervolgens toetst de directeur of coördinator af of aan de voorwaarden voor **onafhankelijke bemiddeling** voldaan zijn: kunnen de ouders/leerling aan de verwachtingen voor bemiddeling tegemoet komen?

Relevante vragen om dit af te toetsen zijn :

- Ben je bereid om met de betrokkenen aan de tafel te zitten en de noden, bezorgdheden en belangen, gevoelens van iedereen te bespreken met een onafhankelijk bemiddelaar?
Ja of neen
- Ben je bereid om samen met de andere betrokkenen, meerdere oplossingen te bekijken en samen te bepalen welke het meest tegemoet komt aan de noden van iedereen?
Ja of neen

Slechts indien het antwoord op beide vragen JA is, leidt de CLB directeur de ouders/leerling toe naar de onafhankelijk bemiddelaar.

Indien het antwoord op één van de vragen NEEN is, én er een vraag is tot onderzoek van de klacht, worden de ouders/leerling toegeleid naar de klachtenprocedures van de betrokken organisaties (school, LSC, SGR..).

Afhankelijk van het voorwerp van de klacht, kunnen ouders/leerling ook geïnformeerd worden over de werking van het Vlaams mensenrechteninstituut, Kinderrechtencommissariaat, ...

4.2. Het CLB is voorwerp van ontevredenheid

- Ouders/leerling zijn ontevreden over de inhoud of het al dan niet opmaken van een GC-verslag, een IAC-verslag of een OV4-verslag

Rol van de CLB-medewerker

De CLB-medewerker gaat in gesprek met de ouder/leerling (en eventueel met de school) en tracht tot een oplossing/antwoord te komen.

Indien dit niet leidt tot gewenste resultaat, worden de ouders/leerling door de CLB-medewerker geïnformeerd over de interne klachtenprocedure van het CLB.

Rol van de directeur

Is verantwoordelijk voor het doorlopen van de interne klachtenprocedure.

Interne klachtenprocedure van het CLB

De klacht wordt behandeld volgens de interne klachtenprocedure.

Indien dit niet leidt tot het gewenste resultaat én de ontevredenheid gaat over de inhoud of het al dan niet opmaken van een **IAC-verslag of OV4-Verslag**, worden ouders/leerling geïnformeerd over het doel en de werkwijze van de [Vlaamse Bemiddelingscommissie](https://onderwijs.vlaanderen.be/sites/default/files/2022-02/Contactgegevens_Bemiddelingscommissie_versie2021-2022.xlsx) en indien nodig ondersteund bij de toeleiding.

Contactgegevens Vlaamse bemiddelingscommissie :

https://onderwijs.vlaanderen.be/sites/default/files/2022-02/Contactgegevens_Bemiddelingscommissie_versie2021-2022.xlsx

