



## CLB N-Brussel

*Het centrum voor leerlingbegeleiding voor het Nederlandstalig stedelijk en gemeentelijk onderwijs verbonden aan de Vlaamse gemeenschapscommissie.*

Instellingsnummer : 114249

Directeur : Sarah Trossaert

Contact : Technologistraat 1, 1082 Sint Agatha Berchem

T : 02 482 05 72

E : [clbvgc@clbvgc.be](mailto:clbvgc@clbvgc.be)

Website : [www.clbnbrussel.be](http://www.clbnbrussel.be)



## Inhoudsopgave

Openingsuren en bereikbaarheid.....	3
Doelgroep en werkingsgebied.....	4
Infrastructuur.....	5
Organigram .....	6
Missie CLB N-Brussel.....	7
Visie CLB N-Brussel.....	8
De kracht van onze organisatie.....	11
Kernprocessen .....	11
Organisatiestructuur CLB N-Brussel.....	12
Fase 0 : Signaalfunctie .....	13
Fase 1 : Consultatieve leerlingbegeleiding.....	14
Fase 2 : HGD traject .....	17
Systematische contactmomenten en vaccinatieschema .....	20
Onderwijsloopbaanbegeleiding.....	22
Problematische afwezigheden.....	23
Wat bij verontrusting/kindermishandeling?.....	24
Wat bij crisis?.....	30
Samenwerking organisaties.....	31
CLB-chat .....	33
ROC.....	33
Publicaties .....	34
Klachtenprocedure CLB N-Brussel .....	34

## Openingsuren en bereikbaarheid

Onze hoofdvestiging in Sint-Agatha-Berchem is elke dag open van 8u30 tot 12u30 en van 13u tot 16u30.

Het CLB is gesloten buiten de kantooruren, tijdens de zomervakantie van 15 juli tot en met 15 augustus, tussen kerst en nieuwjaar en op wettelijke feestdagen. Per schooljaar worden nog een aantal extra sluitingsdagen vastgelegd.

Tijdens het schooljaar 2021-2022 zijn we tijdens de vakanties open op volgende dagen:

- de herfstvakantie van 2/11 t.e.m. 3/11.
- de kerstvakantie van 3/01 t.e.m. 7/01.
- de krokusvakantie van 28/02 t.e.m. 2/03.
- de zomervakantie van 01/07 t.e.m. 14/07 en van 16/08 t.e.m. 31/08 .

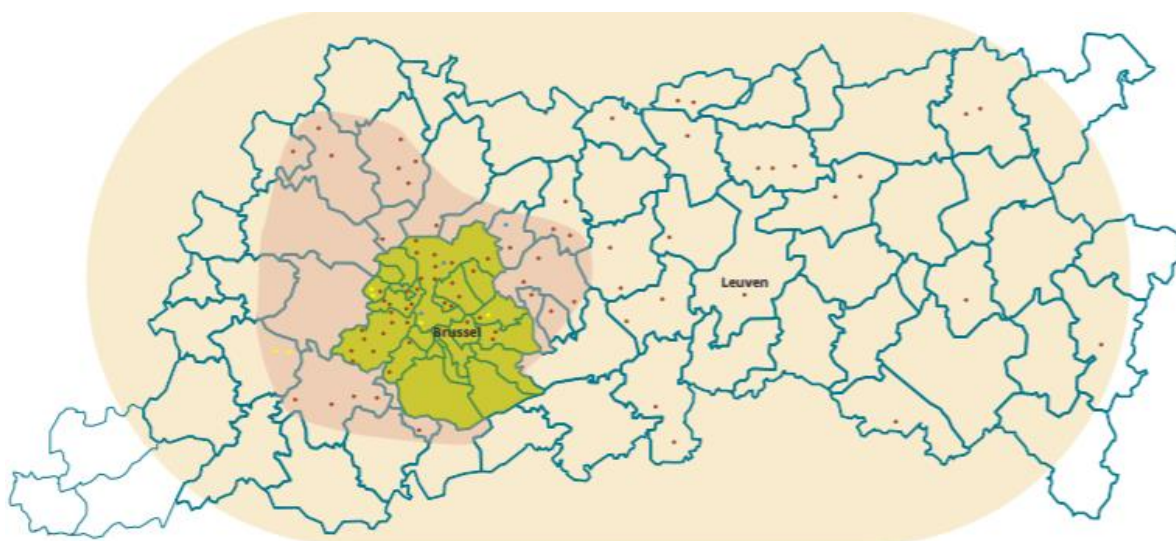
Tijdens het schooljaar 2021-2022 zijn we gesloten :

- tijdens de paasvakantie
- donderdag 3/3
- vrijdag 27/5

Alle CLB-medewerkers beschikken over een smartphone en een laptop. Zij zijn dan ook bereikbaar via hun gsmnummer of via hun e-mailadres. Indien bij crisis of bij dringende vragen de CLB-medewerkers verbonden aan de school niet bereikbaar zijn, dan kan men contact opnemen met het secretariaat op het algemeen nummer.

## Doelgroep en werkingsgebied

Het CLB N-Brussel begeleidt scholen in Brussel én Vlaams-Brabant. We begeleiden vooral leerlingen in het basisonderwijs; maar daarnaast begeleiden we ook leerlingen in het secundair onderwijs en ook leerlingen in het buitengewoon basis- en secundair onderwijs.



- Basisonderwijs
  - Secundair onderwijs
  - Buitengewoon onderwijs
- 
- Brussel
  - De rand
  - Vlaams-Brabant



## Infrastructuur

### *Hoofdzetel Sint-Agatha-Berchem*

Technologiestraat 1

1082 Sint-Agatha-Berchem

T: 02 482 05 72

### **Huurlocaties voor medische onderzoeken**

CLB GO! Leuven

Jeugdplein 23

3010 Leuven

Locatie Londerzeel

Burcht 5

1840 Londerzeel

CLB GO! Tienen

Oude Vestenstraat 14

3300 Tienen

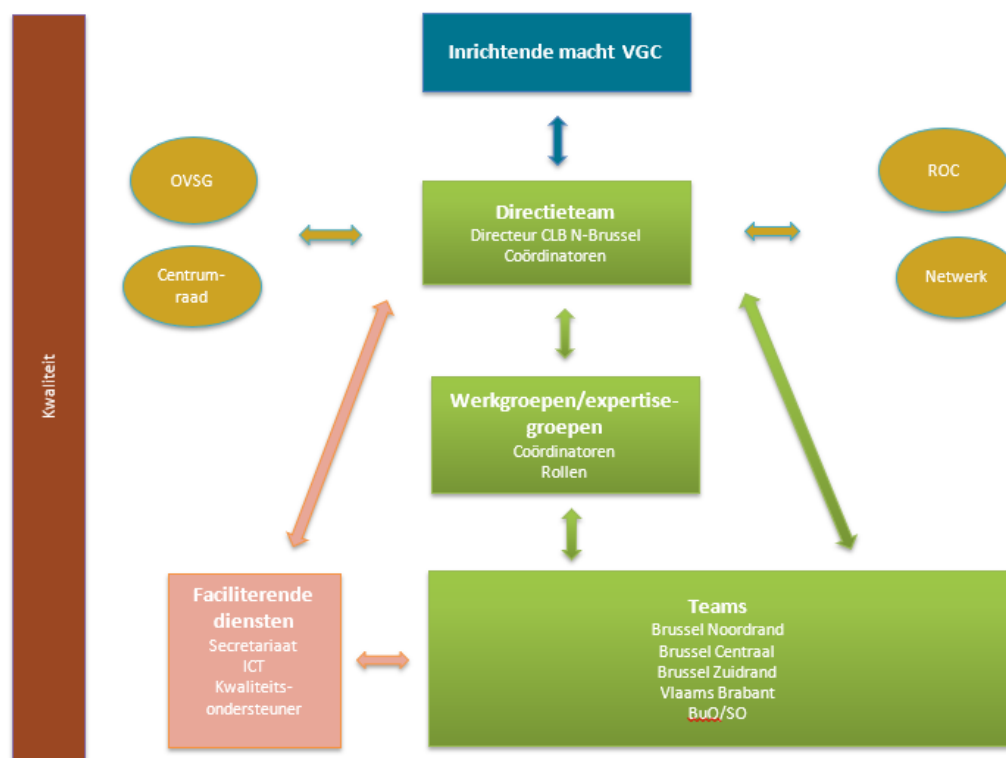
Vrij CLB Keerbergen

Molenstraat 42

3140 Keerbergen

In het kader van het ROC maken we ook gebruik van de medische circuits van CLB GO! Brussel in Laken en Sint-Agatha-Berchem.

## Organigram



### Inrichtende macht

De inrichtende macht van het centrum is de Vlaamse Gemeenschapscommissie.

De **Vlaamse Gemeenschapscommissie** is in Brussel als inrichtende macht bevoegd voor culturele, onderwijs- en persoonsgebonden (welzijn en gezondheid) aangelegenheden.

Ze voert een actief beleid op het vlak van cultuur, jeugd, sport, welzijn, onderwijs, vorming, speelpleinen, gezin, gezondheid, stedelijk beleid, samenleven, taal, ... .

### Contactgegevens VGC

Vlaamse Gemeenschapscommissie

Emile Jacqmainlaan 135

1000 Brussel

Tel: 02/5630300

Website: [www.vgc.be](http://www.vgc.be)

### Centrum voor Leerlingenbegeleiding N-Brussel

Technologiestraat 1 • 1082 Sint-Agatha-Berchem

T 02 482 05 72 • [clbvgc@clbvgc.be](mailto:clbvgc@clbvgc.be) • [www.clbnbrussel.be](http://www.clbnbrussel.be)

## Missie CLB N-Brussel

Het CLB N-Brussel, werkzaam binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Vlaams-Brabant, ondersteunt de leerlingen, hun ouders, de leerkrachten en de schooldirecties van Nederlandstalige scholen bij het verhogen van het *welbevinden* van de leerlingen. Hierbij wordt de basis gelegd voor alle vormen van leren die hen doorheen hun schoolloopbaan in staat stellen competenties te verwerven en te versterken als basis voor hun voortdurende ontwikkeling en maatschappelijke integratie en participatie. Het centrum heeft expertise opgebouwd in de problematiek verbonden aan de multiculturele, meertalige en grootstedelijke context van Brussel. We hebben extra aandacht voor cultuurgevoelige factoren en specifiek voor leerlingen die door hun sociale en/of culturele achtergrond of context bedreigd worden. Ook kinderen en jongeren met specifieke onderwijsbehoeften moeten dezelfde rechten en kansen krijgen als anderen ([Decreet Gelijke Onderwijskansen](#)).

Om deze opdracht te realiseren werkt het centrum multidisciplinair en zo veel mogelijk schoolnabij binnen volgende domeinen: het leren en studeren, de onderwijsloopbaan, de preventieve gezondheidszorg en het psychisch en sociaal functioneren.

We werken intensief samen met de school, maar doen dat onafhankelijk en neutraal. Ouders, leerlingen, directies en leerkrachten kunnen in vertrouwen bij ons terecht. We bekijken samen welke begeleiding en ondersteuning de best mogelijke is in functie van de onderwijsloopbaan en verdere ontwikkeling van de leerling of jongere. We betrekken de school, de leerling en zijn ouders zoveel mogelijk bij het hulpverleningsproces zodat ze op termijn minder hulpafhankelijk worden.

We behandelen elke vraag met respect voor het beroepsgeheim en koppelen terug waar mogelijk en nodig. Onze hulp is kosteloos.

We werken volgens de werkingsbeginselen van het '[Internationaal verdrag inzake de rechten van het kind](#)' en het '[Decreet rechtspositie van de minderjarige in de hulpverlening](#)'.

Tot slot hechten we veel belang aan onze draaischijffunctie en werken daarom nauw samen met netwerkpartners binnen onderwijs, welzijn en arbeid.

Alle CLB's formuleerden bij hun oprichting een gezamenlijke [mission statement](#).

## Visie CLB N-Brussel

Aansluitend bij de missie en de decretale opdracht van de CLB's is de werking van het CLB N-Brussel gericht op het verhogen van het welbevinden van de leerling. Welbevinden staat voor de mate waarin iemand zich lichamelijk, geestelijk en maatschappelijk-cultureel goed voelt. De leerling in zijn totaliteit staat centraal.

Met onze doelgerichte acties (zowel preventief als remediërend) richten we ons enerzijds op de maximale groei en ontplooiing van de leerlingen. Anderzijds richt onze hulpverlening zich op het scheppen van een stimulerende omgeving en het wegnemen of voorkomen van belemmerde factoren in de context (school, thuis).

Om dit te bereiken, benadrukt het CLB N-Brussel de volgende BASISHOUDING:

**Respectvolle omgang en open houding:** Onze medewerkers gaan respectvol om met leerlingen, ouders, school en netwerkpartners. We staan open voor de mening en de inbreng van alle betrokkenen. We stemmen onze dienstverlening af op de wensen en noden van onze cliënten. We hebben respect voor de levenswijze en overtuiging van alle partners.

**Vertrouwen en dialoog:** Onze medewerkers trachten een vertrouwensrelatie op te bouwen met de leerling en zijn ouders. Er wordt niet over het hoofd van de leerling gesproken, maar mét de leerling in een sfeer van vertrouwen. We benaderen ouders vanuit een gemeenschappelijke zorg om zo een proces van vertrouwen op gang te brengen. Ook in onze samenwerking met de school en onze netwerkpartners is wederzijds vertrouwen noodzakelijk om een continuüm van zorg op te bouwen.

De KERNWAARDEN van CLB N-Brussel staan centraal in onze werking en dragen bij tot het nemen van acties in het belang van elke leerling.





Alles wat we doen staat in het teken **van de leerling**. Wat heeft de leerling nodig om optimaal te ontwikkelen en deel te nemen aan het onderwijs? We streven naar een leerling nabije werking door de leerlingen de mogelijkheid te bieden om met het CLB te praten, in alle vertrouwen en discretie, ongeacht hun leeftijd. We betrekken de leerling zoveel mogelijk in alle stappen van het hulpverleningstraject.

We hechten veel belang aan **schoolnabijheid en drempelverlagend werken**; die worden gerealiseerd d.m.v. onze organisatiestructuur. Door regelmatige contactmomenten van de psycho-sociale discipline in de school, vinden ouders en leerlingen de weg naar het CLB. Ze worden via folders, info-avonden, website, posters,... geïnformeerd over de aanwezigheid van de psycho-pedagogisch consultant en/of maatschappelijk werker op school. De medewerkers van het centrum zijn zichtbaar voor alle partners en verlagen de drempel door gesprekken (al dan niet samen met de school) en tussenkomsten zoveel mogelijk op school te plannen. Samen met de scholen gaan we tevens systematisch op zoek naar hoe we drempelverlagend kunnen werken met ouders en ouderverenigingen of zelfhulporganisaties.

Gezien de Brusselse grootstedelijke context deel uitmaakt van ons werkingsgebied, heeft het centrum extra aandacht voor **kansenbevordering**. Risicogroepen en individuen worden (pro-actief) ondersteund om te voorkomen dat ze maatschappelijk uit de boot dreigen te vallen. Dit gebeurt door aandacht te hebben voor de leerling en zijn gezin, maar ook voor het bredere netwerk en het ondersteunen van de school. In onze werking proberen we de belemmerende factoren en omstandigheden weg te werken en hebben we voortdurend aandacht voor de factoren die welbevinden en ontplooiing bevorderen.

Een volgend uitgangspunt dat hierbij aansluit is het **emancipatorisch** werken. Dit betekent dat onze hulpverlening gericht is op het verhogen van zelfredzaamheid en op het versterken van de individuele en maatschappelijke veerkracht. We trachten de eigen draagkracht van scholen, leerlingen en ouders bij het zelfstandig oplossen van problemen te ondersteunen en te versterken. We beschouwen leerlingen als 'eigenaars' van hun ontwikkeling en problemen. Ouders zien we als ervaringsdeskundigen. Dit gaat gepaard met initiatiefrecht, medeverantwoordelijkheid en participatie doorheen het hulpverleningsproces.

Emancipatorisch werken hangt ook samen met het **subsidiariteitsbeginsel** waar het centrum veel belang aan hecht. Subsidiariteit betekent dat wij in onze vraaggestuurde werking een ondersteunend en aanvullend aanbod verzekeren voor onze scholen. Scholen blijven in de eerste plaats verantwoordelijk voor de begeleiding van de leerlingen. Scholen moeten eerst zelf aan de slag met hun zorgvragen (fase 0 en 1 van het zorgcontinuüm), maar kunnen steeds beroep doen op het CLB indien er nood is aan ondersteuning. We zetten hiervoor onze consultatieve leerlingenbegeleiding in. We proberen de draagkracht van scholen en leerkrachten te versterken zodat zij in de mate van het mogelijke zelf de problemen kunnen aanpakken. Om subsidiair te kunnen werken is het belangrijk dat de interne zorg van de school goed is uitgebouwd. Subsidiair werken houdt ook in dat we kiezen voor de minst ingrijpende hulpverlening en dat we de begeleiding zo dicht mogelijk bij de leer- en leefomgeving van de leerling organiseren.

We werken nauw samen met onze scholen, maar onze medewerkers, die beroepsgeheim hebben, garanderen steeds **onafhankelijkheid** door zich autonoom op te stellen. Ze zijn vrij in het kiezen van

de methodiek en de aanpak (evidence-based) en bewaken hun onafhankelijke positie in het belang van de leerling en zijn ouders.

We streven naar een maximale **multidisciplinaire werking** binnen ons centrum. Door een betrokkenheid van alle disciplines in de multidisciplinaire aanbods- en vraaggestuurde werking streeft het centrum naar een kwaliteitsvolle hulpverlening.

Tot slot beogen we **kwaliteitsvol werken en denken**. We verbeteren voortdurend onze dienstverlening door het hanteren van de PDCA-cirkel in al onze processen. We stimuleren de bewustwording van medewerkers om vanuit de dagelijkse praktijk mee na te denken over kwaliteitsverbetering zodat we samen doelen realiseren in functie van de tevredenheid van onze cliënten. Door op te treden vanuit een gedeelde visie op kwaliteitsvol werken wordt iedere werknemer ambassadeur van onze organisatie. Deze kernwaarde wordt uitgebreider beschreven in onze visie op kwaliteit.

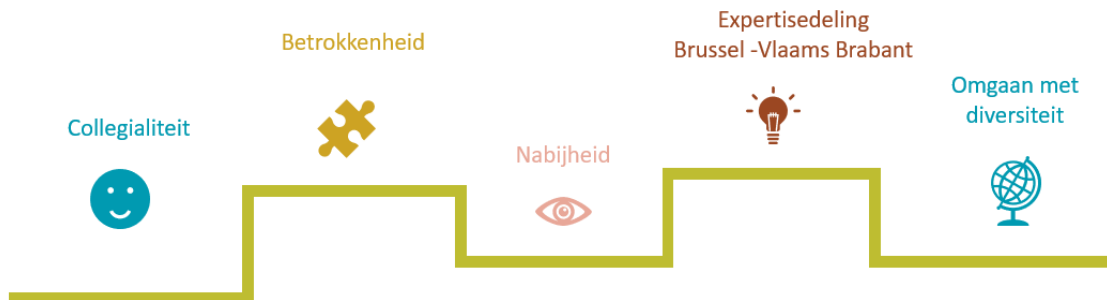
De basishouding en kernwaarden zijn ingebed binnen onze SPECIFIEKE CONTEXT :

Het centrum onderhoudt goede structurele contacten met haar inrichtende macht 'de Vlaamse Gemeenschapscommissie'. De VGC voert een aanvullend, lokaal en flankerend onderwijsbeleid in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest. Het centrum is hierin een belangrijke actor. Een flankerend onderwijsbeleid betekent voor ons het creëren van maximale onderwijskansen voor alle leerlingen in de huidige maatschappelijke context. Door de samenwerking tussen verschillende partners op lokaal vlak te stimuleren, proberen we in te spelen op de toename van maatschappelijke uitdagingen zoals kansarmoede, taalachterstand, schooluitval,...

CLB N-Brussel bouwt een structurele samenwerking uit met het CLB van het Gemeenschapsonderwijs in Brussel. Om dit te realiseren werd er een Regionale Ondersteuningscentrum (ROC) opgericht om specifieke deskundigheid en grootstedelijke expertise over de twee aparte CLB's heen aan te wenden, dit om nog beter een antwoord te kunnen bieden op de Brusselse onderwijsvraagstukken.

Tevens vinden wij het als centrum belangrijk om ons te positioneren ten aanzien van onze stakeholders in ons werkingsgebied. Dit betekent dat we in de eerste plaats een systematisch contact onderhouden met onze aangesloten scholen, scholengemeenschappen en hun inrichtende machten (cfr centrumraad, directieplatforms,...). Daarnaast zijn we via diverse overlegfora sterk betrokken bij onze netwerkpartners binnen het nieuwe jeugdhulplandschap (cfr IROJ, gemandateerdenoverleg...). Omdat wij als centrum werkzaam zijn binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest streven wij ook naar een structurele samenwerking met Onderwijscentrum Brussel (OCB). Als laatste werken we binnen de eigen koepelwerking (Stedelijk en Gemeentelijk onderwijs (OVSG) expliciet samen met de eigen pedagogische begeleidingsdienst (PBD) om de implementatie van nieuwe wetgevingen te integreren binnen het zorgbeleid.

## De kracht van CLB N-Brussel

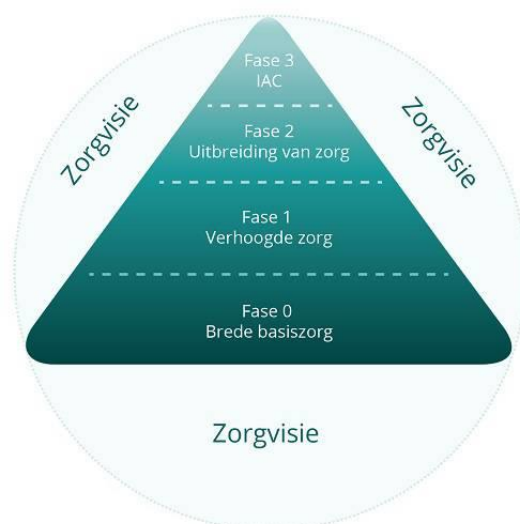


## Kernprocessen



## Organisatiestructuur CLB N-Brussel

Vanaf het schooljaar 2020-2021 werken we met 5 regio gebonden teams en 1 team buitengewoon en secundair onderwijs. De teams zijn multidisciplinair samengesteld met een vertegenwoordiging van verschillende disciplines (psycholoog, pedagoog, maatschappelijk werker, logopediste, verpleegkundige en arts). Het team komt wekelijks op donderdagnamiddag samen voor teamoverleg. Binnen elk team zijn onthalers en begeleiders. De onthalers zijn gebonden aan een school en fungeren als vaste contactpersoon voor de school. Zij werken schoolnabij en nemen maandelijks deel aan het zorgoverleg van de school. Tijdens dit zorgoverleg worden de leerlingen aangemeld die de school wenst te bespreken met het CLB. Dit zijn leerlingen zowel binnen fase 1 als leerlingen binnen fase 2 van het zorgcontinuüm.



Voor de leerlingen binnen fase 1 past de **onthaler** de consultatieve leerlingenbegeleiding toe.

Voor leerlingen binnen fase 2 van het zorgcontinuüm, start de **begeleider** van het team een **handelingsgericht diagnostisch traject** (HGD traject) op. Hierbij gaan zij **samen** met de school, ouders en leerling aan de slag om een antwoord te bieden op de hulpvraag. De begeleiders hebben verschillende achtergronden en expertises.

### Centrumweek

Omwille van de veelvuldige administratieve taken worden er jaarlijks 2 weken voorzien waarop de CLB medewerkers op het centrum aanwezig dienen te zijn en bijgevolg niet op school komen (januari en eind mei/juni).

## Fase 0 : Signaalfunctie

De signaalfunctie situeert zich in fase 0 van het zorgcontinuüm.

In het decreet wordt de signaalfunctie als volgt omschreven :

*Signaalfunctie: indien het centrum noden vaststelt in de leerlingenpopulatie of een probleem of onregelmatigheid vaststelt in het beleid op leerlingenbegeleiding brengt het centrum de school hiervan op de hoogte;*

### Wat is de signaalfunctie?

**Signaalfunctie** verwijst in deze context naar een opdracht van het CLB waarbij signalen worden opgevangen in een school en teruggekoppeld worden naar de school.

Signaleren betekent dat het CLB iets meermaals constateert en het nodig acht de school hierop attent te maken. De signalen kunnen een uiting van zowel een bezorgdheid als van een sterkte zijn.

De *doelstelling* van deze signaalfunctie is om de school bewust te maken van bepaalde zaken die er spelen op vlak van het beleid betreffende de interne leerlingenbegeleiding.

Een signaal kan gericht zijn op de inhoud van de vier domeinen van leerlingenbegeleiding vanuit de kernactiviteiten<sup>1</sup> die het CLB vervult. Het kan ook gericht zijn op het proces dat men samen met de school loopt in het kader van diezelfde leerlingenbegeleiding (bijvoorbeeld het doorlopen van het zorgcontinuüm).

Deze signalen kunnen een weerslag hebben op andere beleidsdomeinen van de school bv. personeelsbeleid, onderwijskundig beleid en/of kwaliteitsbeleid.

Het is de verantwoordelijkheid van de school om met deze signalen aan de slag te gaan en actie te ondernemen.

### Concrete invulling

#### Randvoorwaarden

We hanteren volgende randvoorwaarden bij het vervullen van de kerntaak signaalfunctie:

- Als CLB vertrekken we vanuit *een schoolnabije, constructieve en betrokken houding* ten aanzien van de school. Hierbij houden we rekening met de *eigenheid* van de school en *met respect voor de regierol* van de school m.b.t. de zorg op leerlingenbegeleiding.

<sup>1</sup> consultatieve leerlingenbegeleiding, onthaal, vraagverheldering, begeleiding, handelingsgerichte diagnostiek, handelingsgericht advies en draaischijffunctie, systematische contactmomenten

- De school begrijpt *wat* de signaalfunctie van het CLB *inhoudt*. Deze info wordt neergeschreven in de samenwerkingsafspraken tussen beide partners. Aansluitend is het belangrijk om de rol van andere partners hierin te verhelderen o.a. ONW,PBD en OCB in Brussel. Hierbij kan het CLB de school aanmoedigen structurele of beleidsmatige ondersteuning te vragen bij de PBD van haar onderwijskoepel/net indien nodig.
- Er worden duidelijke en concrete afspraken gemaakt tussen de school en de onthaler van het CLB over hoe ze de signaalfunctie samen willen invullen. Deze afspraken worden neergeschreven in de samenwerkingsafspraken tussen beide partners.

---

## Hoe organiseren

Signalen kunnen op verschillende momenten met de school besproken worden, namelijk:

- Tijdens het zorgoverleg/de cel leerlingenbegeleiding op school
- Tijdens een jaarlijks apart georganiseerd overleg
- Tijdens het jaarlijks overleg waarbij de afspraken tussen CLB en school worden geëvalueerd
- Tijdens een apart ingepland overleg wanneer het gaat over ernstige signalen

Het is belangrijk dat school en CLB in de samenwerkingsafspraken uitschrijven op welke manier de signalen naar de school teruggekoppeld worden.

Het is van belang een duidelijk onderscheid te maken tussen signalen en klachten. Klachten die van externen komen (ouders, netwerkpartners,.....) dienen door de externen zelf met de school te worden opgenomen. Personen met een klacht verwijst het CLB door naar de klachtenprocedure van de school.

## Fase 1 : Consultatieve leerlingbegeleiding

De consultatieve leerlingbegeleiding situeert zich in fase 1 van het zorgcontinuüm.

In het decreet wordt de signaalfunctie als volgt omschreven :

*Consultatieve leerlingenbegeleiding: een centrum biedt versterking aan de school bij problemen van individuele leerlingen of groepen van leerlingen;*

## Wat is de consultatieve leerlingbegeleiding?

De doelstelling van consultatieve leerlingenbegeleiding is leerkrachten, zorgverantwoordelijken en/of leerlingenbegeleiders versterken in hun invulling en uitvoering van de verhoogde zorg. Dit betekent dat we als CLB leerkrachten, zorgverantwoordelijken en/of leerlingenbegeleiders ondersteunen bij de analyse en aanpak van problemen bij een specifieke leerling of een groep leerlingen.

De begeleiding richt zich op problemen die kaderen binnen het onderwijs en de leer- en/of leefsituatie van de leerling(en) binnen de vier begeleidingsdomeinen van de leerlingenbegeleiding (o.a. gedragsproblemen en leer- en werkhoudingsproblemen zoals leerstoornis en concentratieproblemen). De bespreking van de klascontext en de rol van de leerkracht staan hierbij in de focus.

De leerling blijft binnen Fase 1 en wordt niet aangemeld bij het CLB, bijgevolg gaat het CLB niet aan de slag met de leerling en/of de ouders. De school kan na de consultatieve leerlingbegeleiding verder aan de slag. Het CLB noteert niet in het leerlingendossier van de CLB's.

Structurele of beleidsmatige vragen moeten opgenomen worden met de PBD, bijvoorbeeld er komt een vraag naar ondersteuning bij klassenmanagement dan is dit een opdracht voor de PBD.

## Concrete invulling

### Randvoorwaarden

- Als CLB vertrekken we vanuit *een schoolnabije, constructieve en betrokken houding* ten aanzien van de school rekening houdende met de *eigenheid* van de school en *met respect voor de regierol* van de school m.b.t. de zorg op leerlingenbegeleiding
- De school begrijpt *wat* de consultatieve leerlingenbegeleiding van het CLB *inhoudt*. Er worden duidelijke en concrete afspraken gemaakt tussen school en CLB over hoe ze de consultatieve leerlingenbegeleiding samen willen invullen. Deze afspraken worden tevens neergeschreven in de samenwerkingsafspraken tussen beide partners. Aansluitend is het belangrijk om de rol van andere partners hierin te verhelderen oa. PBD.
- Het zorgteam fungeert op school als filter voor het uitzuiveren van vragen in het kader van consultatieve leerlingenbegeleiding. Het zorgteam neemt een coördinerende, ondersteunende rol op bij de verdere uitrol van de afspraken tijdens het consultmoment.
- De school heeft intern al acties ondernomen vooraleer ze het CLB inschakelen binnen hun consultatieve rol. De brede basiszorg, fase 0, werd dus reeds doorlopen met het intern zorgteam van de school.
- *Een onthaal en vraagverheldering door CLB gaat vooraf aan consultatieve leerlingbegeleiding*. Binnen het onthaal en vraagverheldering wordt een grondige probleemanalyse gemaakt door de school samen met het CLB op basis van de door de school verzamelde informatie. Het moet om een gefundeerde vraag gaan gesteld door de leerkracht(en)/zorgverantwoordelijke(n) en/of leerlingenbegeleiders. Hierna wordt bekeken of het inzetten van consultatieve leerlingenbegeleiding aangewezen is en/of PBD of andere partners ingeschakeld moeten worden.
- Het gaat om leerlingen die nog niet zijn aangemeld bij het CLB in kader van fase 2, namelijk de uitbreiding van zorg.
- De school blijft verantwoordelijk om aan te geven dat ze een beroep willen doen op de consultatieve ondersteuning van het CLB.

---

## Hoe organiseren

Onthaal en vraagverheldering in het kader van consultatieve leerlingenbegeleiding gebeurt door de onthaler tijdens het systematisch zorgoverleg op school.

Hier wordt beslist of de vraag op het zorgoverleg kan behandeld worden of dat een extra overleg consultatieve leerlingenbegeleiding nodig is.

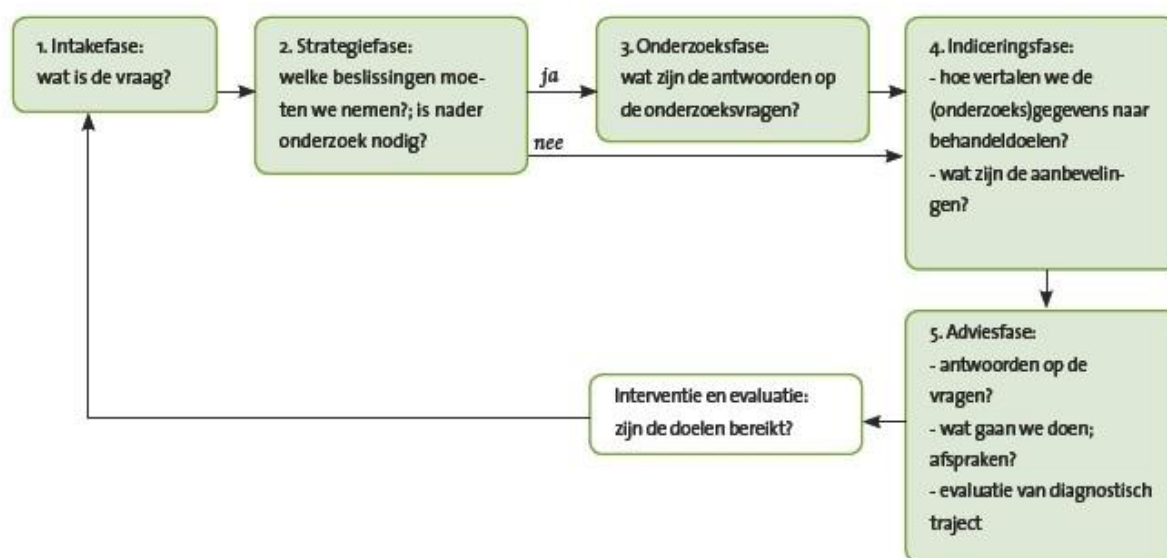
De school heeft vooraf zelf nagedacht over het probleem en het te lopen traject.

Ook bij consultatieve leerlingenbegeleiding blijft de eindverantwoordelijkheid en regierol bij de school.



## Fase 2 : HGD traject

Voor leerlingen binnen fase 2 van het zorgcontinuüm, start de begeleider van het team een handelingsgericht diagnostisch traject (HGD traject) op. Hierbij gaan zij samen met de school, ouders en leerling aan de slag om een antwoord te bieden op de hulpvraag. De begeleiders hebben verschillende achtergronden en expertises.



### De 5 fasen

#### Intakefase

HGD vertrekt van een vraag, een zorg, een nood, die het startpunt is van het traject.

De CLB medewerker probeert de vraag te verduidelijken en hij/zij luistert en stelt gerichte vragen.

De CLB medewerker zal tijdens deze fase alle partijen bevragen en op deze manier zoveel mogelijk informatie verzamelen, alsook de verwachtingen en hulpvragen van de verschillende partijen in kaart brengen (deze kunnen namelijk verschillend zijn).

Doorheen het gesprek zoekt de CLB medewerker afstemming tussen de partners om constructief te kunnen samenwerken.

#### Strategiefase

In deze fase volgt reflectie om het vervolg van het traject uit te stippelen. Dit gebeurt vaak multidisciplinair op een teamvergadering van het CLB. Het CLB formuleert

onderzoeksvragen/hypothesen. Er wordt beslist of een diagnostisch traject noodzakelijk is of dat er reeds voldoende informatie voorhanden is om een antwoord te bieden op de hulpvraag.

De CLB medewerker neemt opnieuw contact met de ouders/leerling en met het zorgteam en informeert over de mogelijke verdere stappen.

---

## Onderzoeksfase

Het doel van de onderzoeksfase is de onderzoeksvragen beantwoorden. Het CLB heeft de regie over het diagnostisch traject, maar voert niet alle onderzoeken zelf uit. Door de leerling, de ouders en de school zo actief mogelijk te laten meewerken, benut het CLB hun deskundigheid en ervaring tijdens het diagnostische proces, wat de handelingsgerichtheid van het advies verhoogt. Zo nodig worden externen bij het onderzoek betrokken.

---

## Integratie-en aanbevelingsfase

Deze fase volgt op de strategiefase OF de onderzoeksfase. In het eerste geval leveren de intake en strategiefase al voldoende informatie om de vraagstelling(en) te beantwoorden.

De integratie- en aanbevelingsfase is een fase van reflectie en bereidt de adviesfase voor. Het doel van deze fase is om, op basis van de resultaten van de onderzoeksfase, na te gaan welk handelen wenselijk is voor deze leerling en zijn context. Dit omvat een antwoord op de diverse (soorten) onderzoeksvragen en vormt het uitgangspunt voor het bepalen van de doelen en de onderwijs-, opvoedings-, en ondersteuningsbehoeften. Het betreft hier louter een 'formuleren van'. Er wordt niets beslist. De aanbevelingen worden in de adviesfase ten gronde besproken met alle betrokkenen.

---

## Adviesfase

Het advies of de aanbevelingen worden besproken met de ouders, leerling en de leerkracht. Het zijn de ouders en/of leerling die een keuze maken in functie van haalbaarheid. Het CLB legt geen advies op. De leerkracht maakt ook een keuze uit de aanbevelingen die van toepassing zijn op de onderwijsleersituatie.

Het doel van de adviesfase is om concrete afspraken te maken waar alle betrokken partijen achter kunnen staan. De uitkomst van dit overleg is een advies op maat dat voldoende draagvlak heeft om succesvol uitgevoerd te worden.

Het concreet maken en verder planmatig uitwerken van het advies is een gedeelde verantwoordelijkheid voor schoolteam, ouders, leerlingen en CLB-medewerkers. Waar de regie van het diagnostisch traject bij het CLB-team ligt, neemt het schoolteam de regie op van het (verdere) zorgtraject.

---

## Evalueren

Na een periode van interventie/handelen wordt deze volgens afspraak geëvalueerd. Dit kan uitmonden in het opnieuw doorlopen van (een deel van) de HGD-cyclus, het doorgaan met de begeleiding of het afronden ervan.

## De 7 uitgangspunten van een handelingsgericht diagnostisch traject van het CLB



	<p>HGW is <b>doelgericht</b>. Zonder doelen, geen koers en geen waardevolle feedback</p>
	<p>HGW gaat om <b>wisselwerking en afstemming</b>. Verandert de leerkracht of ouder, dan verandert de leerling... en omgekeerd</p>
	<p><b>Onderwijs- en opvoedingsbehoeften</b> staan centraal. Van 'wat een leerling heeft of is' naar 'wat een leerling nodig heeft om...'</p>
	<p><b>Leerkrachten</b> maken het verschil, <b>ouders</b> doen er evenzeer toe. Wat heeft de leerkracht/ ouder nodig om de gewenste aanpak te bieden?</p>
	<p><b>Positieve aspecten</b> van leerlingen, leerkrachten en ouders zijn van groot belang. Aandacht voor <b>positieve aspecten</b> vormt de motor tot verandering.</p>
	<p>De betrokkenen werken <b>constructief samen</b>. We praten vooral <b>mét</b> elkaar en zo weinig mogelijk <b>óver</b> of <b>tégen</b> elkaar.</p>
	<p>De werkwijze is <b>systematisch en transparant</b>. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.</p>

2

<sup>2</sup> Bron: [www.prodiagnostiek.be](http://www.prodiagnostiek.be)

## Systematische contactmomenten en vaccinatieschema

De systematische contactmomenten kunnen op school doorgaan indien aan onderstaande voorwaarden wordt voldaan, behalve voor het secundair onderwijs. De contactmomenten van het secundair gaan altijd door in een medisch circuit. Naast de contactmomenten zijn er ook vier vaccinatiemomenten : deze gaan door op school.

### Voorwaarden voor contactmomenten op de school

In samenspraak met de arts en verpleegkundige kunnen de contactmomenten op school doorgaan. Het lokaal waar de contactmomenten moet aan volgende criteria voldoen. Dit in het kader van het [decreet leerlingbegeleiding](#).

Deze afspraken worden jaarlijks geëvalueerd tijdens de samenwerkingsafspraken.

---

#### Privacy van de leerling is gewaarborgd

De visuele en auditieve privacy van de leerling kan op elk moment gegarandeerd worden.

- Er zijn geen ramen waarbij inkijk mogelijk is
- Leerkrachten en ander personeel van de school zijn op de hoogte dat er een contactmoment plaatsvindt en ze niet mogen storen. De verpleegkundige hangt een verboden toegangsbordje aan de deur.
- Het lokaal is voldoende geluidsdicht, zodat er buiten het lokaal niet kan gehoord worden wat er wordt gezegd.
- Voor het multidisciplinair contactmoment in het 6<sup>de</sup> leerjaar zijn er 2 lokalen ter beschikking.

---

#### Toegang tot WIFI

De verpleegkundige (en arts) moeten vlotte toegang hebben tot het wifi netwerk. Dit om toegang te hebben tot het digitaal medisch dossier van de leerlingen en een vlotte gehoortest te kunnen uitvoeren (L6).

---

#### Onderzoeken moeten kwaliteitsvol verlopen

Het lokaal moet voldoen aan de eisen voor kwalitatief onderzoek volgens de standaarden van de VVWJ :

- <https://www.vvwj.be/fag/visusscreening-op-school-enkele-voorwaarden>
- [https://www.vvwj.be/sites/default/files/horen/horen\\_-\\_standaard/werkwijze\\_audiometrie\\_2\\_10\\_2015.pdf](https://www.vvwj.be/sites/default/files/horen/horen_-_standaard/werkwijze_audiometrie_2_10_2015.pdf)

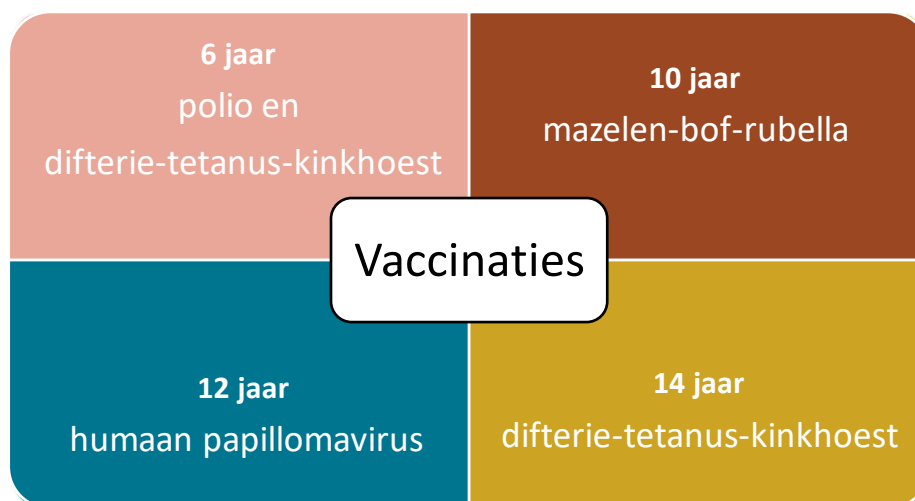
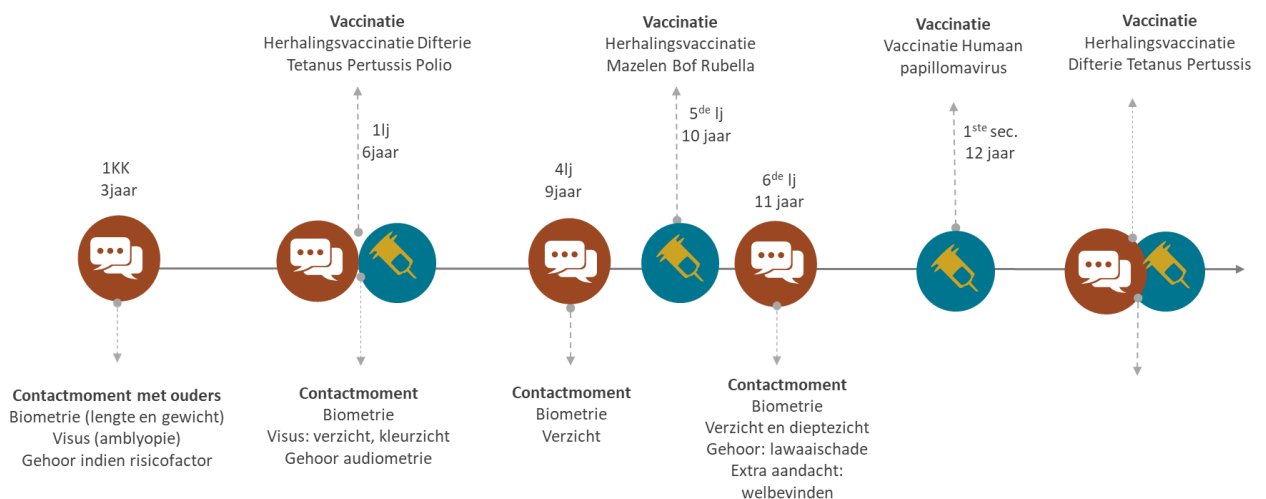
- [https://www.vwvj.be/sites/default/files/horen/horen\\_-\\_standaard/bundel\\_werkwijze\\_spin-test\\_r2\\_bis\\_20160902.pdf](https://www.vwvj.be/sites/default/files/horen/horen_-_standaard/bundel_werkwijze_spin-test_r2_bis_20160902.pdf)

Voor de visustest is er een minimum afstand nodig van 3 meter tussen de leerling en de afleeskaart, in praktijk is er een vrije ruimte van 5 meter.

Er moet voldoende verlichting zijn voor een optimale belichting van de visustest

De ruimte moet prikkelarm zijn (geen toestellen die geluid maken, veel posters aan de muur,...), dit voor een kwalitatief visus en gehooronderzoek.

### Overzicht systematische contactmomenten en vaccinaties



## Onderwijsloopbaanbegeleiding



## Problematische afwezigheden

### Concretisering in de samenwerking school en CLB gking C

- De school voert een preventief beleid en detecteert alle afwezigheden.
- De school voert gesteund door het CLB een preventief beleid rond afwezigheden en maakt dit bekend aan leerlingen en ouders.
- De school voert een correcte registratie uit, is alert voor alle afwezigheden en communiceert hierover best systematisch met de ouders, bijvoorbeeld via het rapport, agenda, smartschool,...
- Aan de problematisch geachte afwezigheden wordt code B toegekend en de leerling/ouders worden gecontacteerd.

### Bespreking met het CLB op het gestructureerd overleg

- School en CLB houden systematisch gestructureerd overleg rond “afwezigheden”. De school agendeert verplicht:
  - Elke leerling met problematische afwezigheden ten laatste bij 5 B-codes;
  - Elke leerling met gewettigde of ongewettigde afwezigheden waarbij de schoolloopbaan in het gedrang dreigt te komen;
  - Elke leerling die afwezig is wegens schorsing, tijdelijke of definitieve uitsluiting;
  - Elke kleuter van wie de ontwikkeling en het leerproces ernstig bedreigd worden door beperkte aanwezigheid.
- De school geeft zelf aan in welke mate de problematische afwezigheden het gevolg zijn van een onderliggende problematische situatie die al dan niet dient opgevolgd te worden in samenwerking met het CLB.
- School en CLB bepalen samen de noodzaak voor het opstarten van een begeleidingstraject.
- De school wordt hierbij niet ontslaan van haar opdracht om problematische afwezigheden van leerlingen op te volgen.
- De school maakt dan ook een dossier op; dit kan onderdeel zijn/worden van het leerlingendossier.

### Verplicht hulp verlenen

- School en CLB bieden op subsidiaire wijze verplichte hulp aan, voor kleuters is de hulp niet verplicht maar aanklappend.
- In de Vlaamse krachtlijnen spijbelproblematiek is voorzien dat CLB een vraagverheldering doet in een gesprek met de leerling (of ouders). Naargelang de ernst van de situatie wordt hulp geboden door school of door CLB of wordt samengewerkt met externe diensten. We waken erover dat bij een ernstige problematiek CLB uitdrukkelijk een gesprek aan leerling (of ouders) aanbiedt.
- Het CLB fungeert bij verwijzing als draaischijf tussen school en externe diensten
- Het verloop van de begeleiding wordt opgevolgd op het gestructureerd overleg.

## Wat bij verontrusting/kindermishandeling?

### Fase 1 : Verhoogde zorg

De leerkracht bespreekt signalen met het zorgteam

- Elke leerkracht bespreekt signalen of vermoedens die hem/haar bezorgd maken met het zorgteam (leerlingenbegeleider/zorgcoördinator/directie).
- De leerkrachten weten welke signalen of veranderingen hen bezorgd moeten maken (zie signaallijst CLB).

De school verzamelt meer informatie

- Observatie van de leerling, signalen in kaart brengen: Zo concreet mogelijk omschrijven wat opvalt en verontrust: Wat is er veranderd/anders? Wanneer is het begonnen? (plotse verandering of geleidelijk) Welke signalen maken de leerkracht ongerust? Wanneer komt het voor? Hoe vaak komt het voor? Waar doet het zich voor? Hoe lang heeft de leerkracht dit al opgemerkt?
- In overleg met het zorgteam kan afgesproken worden om eventueel andere leerkrachten te betrekken. Discretie is hier heel belangrijk!
- Bij twijfel over welke stappen er best gezet worden, overlegt de school met het CLB. Het CLB kan de school bij elke stap ondersteunen binnen de consultatieve leerlingenbegeleiding in fase 1!
- Wanneer de school onrechtstreekse signalen opmerkt, kan de school zelf eerst nog een aantal stappen ondernemen binnen de verhoogde zorg om de situatie verder in kaart te brengen.  
Voorbeelden:
  - regelmatig geen brooddoos bij, onverzorgd,...
  - plotse achteruitgang van de schoolprestaties
  - kind reageert angstig op de ouder
  - zeer vermoeid kind
  - vaak buikpijn, hoofdpijn,...
  - regelmatig afwezig
  - angst om zich uit te kleden
  - passief, lusteloos, weinig spontaan,...
  - ...
- Wanneer de school duidelijke signalen opmerkt en vermoedt dat er een situatie van kindermishandeling is, neemt de school onmiddellijk contact op met de onthaler/begeleider die de regie opneemt (fase 2).  
Bij **verdachte fysieke letsels** contacteert de school onmiddellijk de CLB arts die een vaststelling zal komen doen.



Voorbeelden:

- blauwe plek in de vorm van handafdruk, striemen, brandwonde door een sigaret,...
  - kind vertelt zelf dat hij geslagen werd, opgesloten werd, geen eten heeft gekregen,...
- De school meldt aan de ouders/leerling dat het CLB betrokken wordt.

---

De school spreekt de leerling aan over wat ze observeert en uit haar bezorgdheid

- Betrokkenheid en bezorgdheid tonen naar de leerling toe. Ook al zegt de leerling niets, de leerling krijgt wel de boodschap dat er iemand ongerust is en zich zorgen maakt.  
*Vb. Ik merk dat je de laatste tijd zo vaak last hebt van buikpijn. Ik maak me daar wel wat zorgen over. Weet dat je altijd naar mij kan komen voor een babbeltje.*
- Volg het kind altijd in wat hij wel of niet wil vertellen.
- Nooit geheimhouding beloven. Ervoor zorgen dat de leerling vanaf het begin weet dat leerkrachten bepaalde zaken niet geheim mogen houden, maar dat ze als leerkracht wel verantwoordelijk zijn om mee naar een oplossing voor het probleem te zoeken.
- Bespreek met de leerling concreet wat je aan de andere partijen zal zeggen. (naargelang leeftijd en de situatie)

---

De school spreekt met de ouders over concreet zichtbaar gedrag

- Bereid het gesprek goed voor, bij voorkeur samen met CLB.
- Bespreek niet de vermoedens maar concreet zichtbaar gedrag.
- Voorbeelden:  
*Niet: 'Ik vind uw kind er zo verdrietig bijlopen' (oordeel).*  
*Maar: 'Ik zie dat uw dochter op school in de speeltijd meestal alleen is. Vroeger speelde ze met ..., maar dat doet ze nu niet meer.*  
*In de klas is ze de laatste maand stiller dan normaal. Ze let niet zo goed op, als ik haar iets vraag, heeft ze het soms niet gehoord. Na school gaat ze meestal direct naar huis, terwijl ze eerder ook wel eens bij een vriendinnetje ging spelen.*  
*Hebt u een idee waardoor dit komt? Kan het zijn dat ze ergens verdrietig over is of zich zorgen maakt?*
- Kaart de bezorgdheid van de school nadrukkelijk aan met de ouders en bevestig of de ouders de zorgen van de school delen.  
*Herkennen jullie dit gedrag? Hebben jullie hier een verklaring voor? Hebben jullie een idee waar dit gedrag vandaan komt?*
- Focus op je eigen bezorgdheid en maak geen gebruik van de uitspraken van de leerling zelf.
- Bespreek de opdracht van de school en de samenwerking met het CLB in situaties van bezorgdheid.
- Vermijd een relatie van “op het matje roepen” of veroordeling en streef naar gezamenlijke bezorgdheid en samenwerken met de ouders als partners.

---

De school bespreekt haar bezorgdheid met het CLB

De rol van het CLB binnen de consultatieve leerlingenbegeleiding kan bestaan uit :

- samen met de school het zorggesprek met de leerling of de ouders helpen voorbereiden
- opvolgen hoe het zorggesprek verlopen is (inhoud en emotie) en ondersteuning bieden aan diegene die het gesprek heeft gevoerd
- de verdere strategie uitwerken

## Uitbreiding van zorg (fase 2)

---

CLB neemt de regie op (zie stroomdiagrammen CLB fase 2)

Bij een vermoeden van mishandeling betreft het zorgteam van de school verplicht het CLB en het CLB neemt de regie op.

- De school neemt contact op met de onthaler of met de betrokken begeleider (indien er reeds een CLB-traject lopende is).
- Bij zichtbare letsels contacteert de school onmiddellijk de CLB-arts.
- De regie van het CLB gebeurt door het multidisciplinair CLB-team en behelst:
  - Welke begeleider(s) neemt deze casus op.
  - Ruime beeldvorming: Wat zijn de zorgen? Wat gaat er goed? Wat moet er gebeuren?
  - Acuutheid en onveiligheid inschatten, ook van andere mogelijke slachtoffers
  - Waar nodig zullen CLB of Vertrouwenscentrum Kindermishandeling het vermoeden van kindermishandeling bespreken met leerling of ouders
  - Ondersteuning van het verdere handelen van de school
- Bij acuut gevaar contacteert het CLB Vertrouwenscentrum Kindermishandeling of ev. justitie.

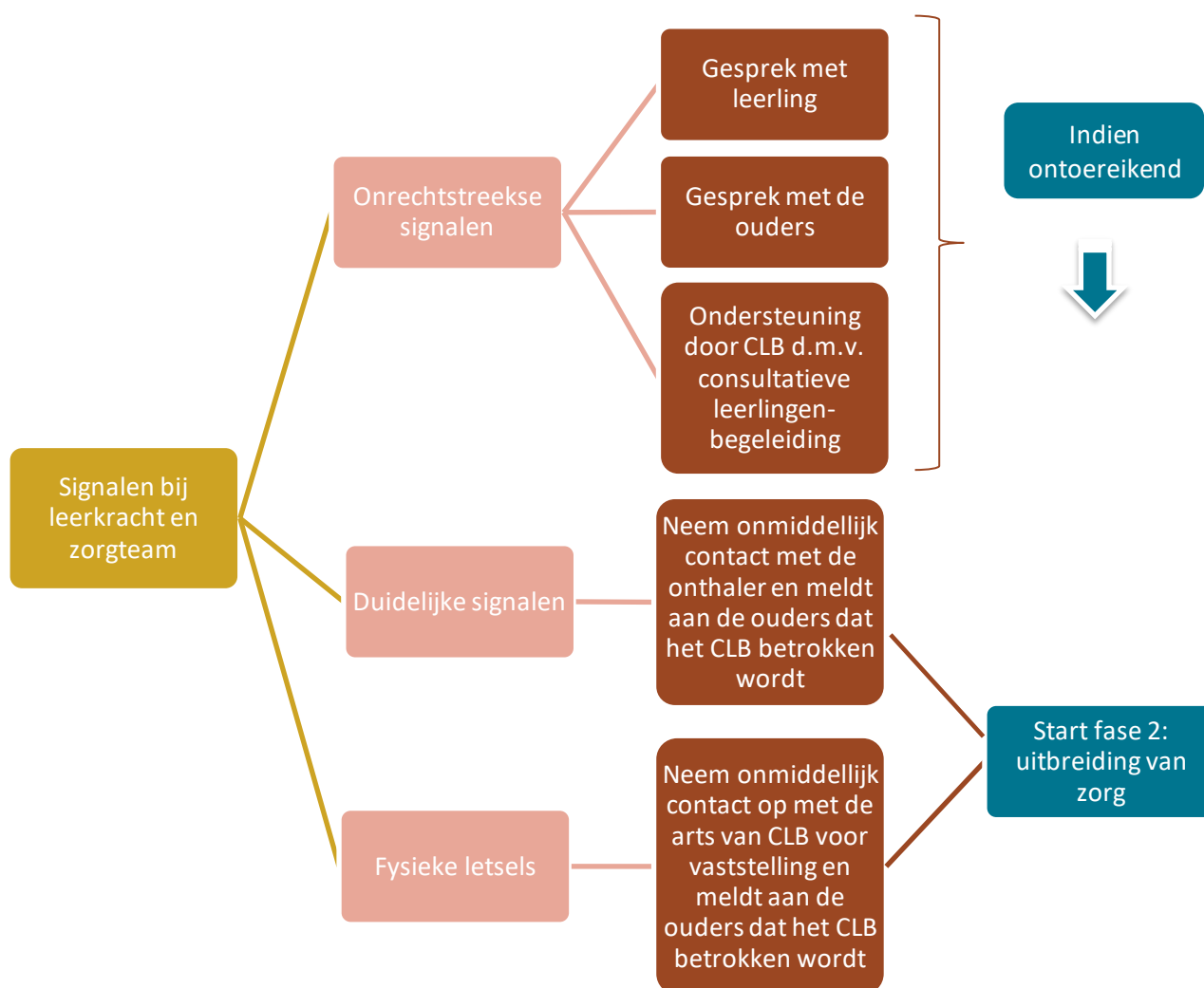
---

De school moet school kunnen blijven

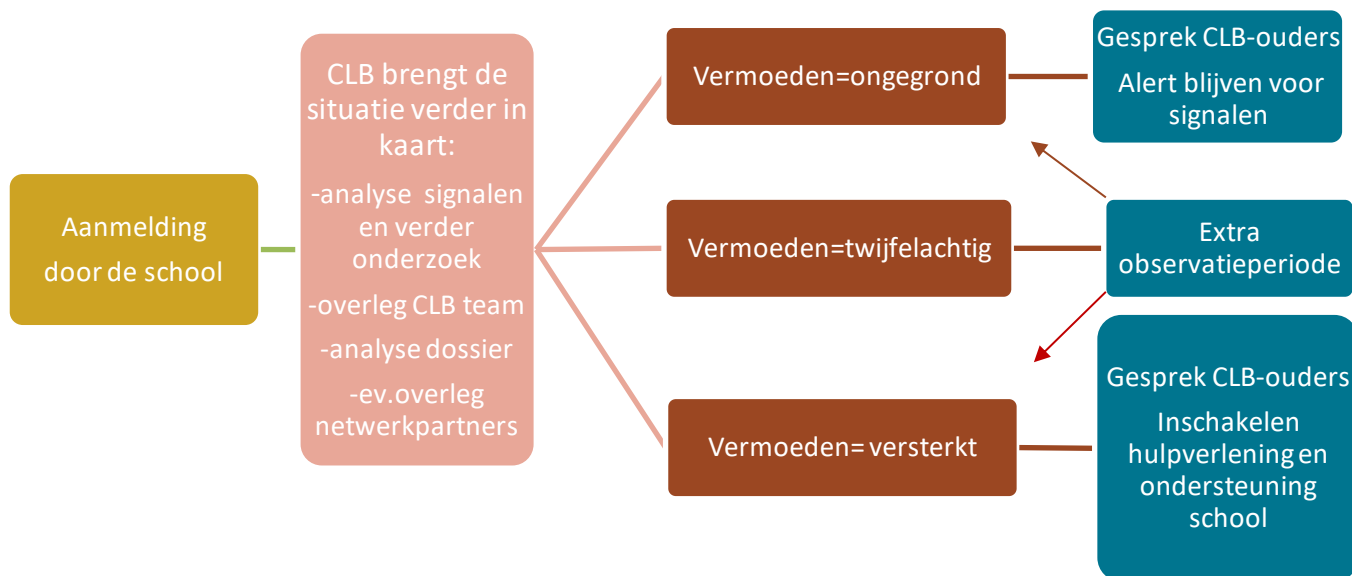
- De school blijft zich engageren voor de gewone zorg voor het welbevinden van de leerling en het leren op school:
  - Voorzien van gepast onderwijsaanbod
  - Investeren in communicatie met leerling en ouders
  - Emotionele nabijheid voor de leerling aanbieden
  - Deze kinderen zijn ook gewone leerlingen die naar school komen. Er mogen dus ook van hen bepaalde zaken verwacht worden zoals bijvoorbeeld in orde zijn met schoolse taken.
  - Belangrijk is dat de leerling zich kan “terugtrekken” in de anonimiteit van de groep, in het “normale” en even het “slachtoffer zijn” kan vergeten. Discretie is dan zeer belangrijk.

## Stroomdiagrammen

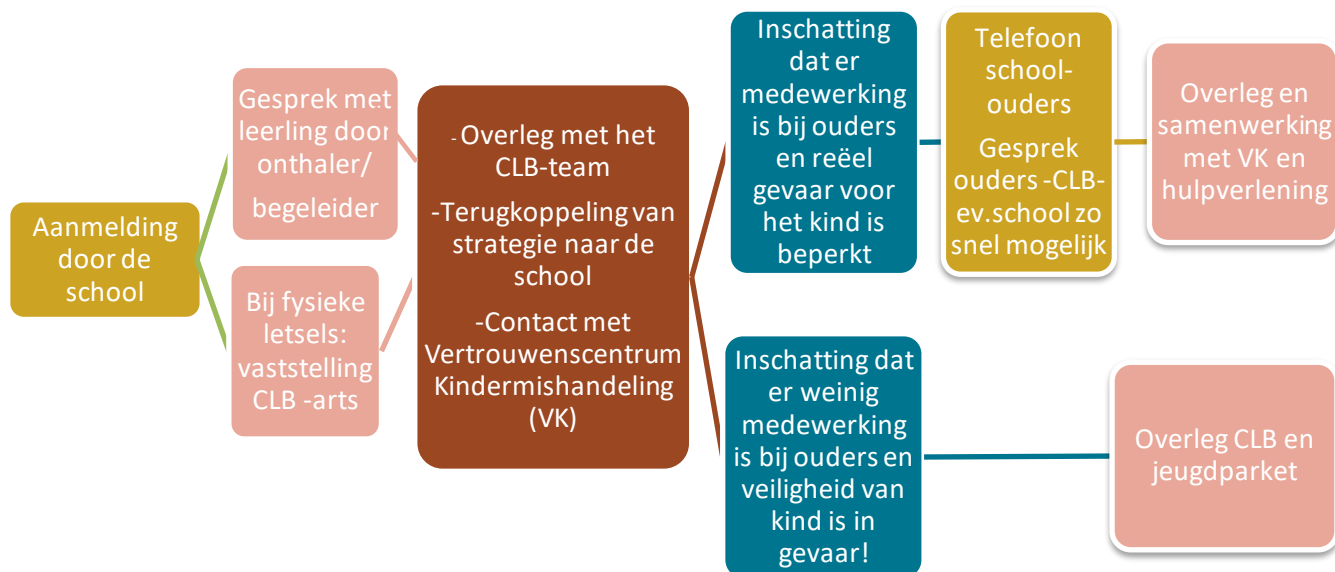
### Stroomdiagram voor school in Verhoogde zorg (fase 1)



Stroomdiagram van CLB bij vermoeden van kindermishandeling (uitbreiding van zorg-fase 2)



Stroomdiagram van CLB bij acute situatie van kindermishandeling (uitbreiding van zorg-fase 2)



Meer info?

Werkboek kindermishandeling van Caleidoscoop:  
<http://www.caleidoscoop.be/index.php?ID=41593>

<https://www.sensoa.be/vlaggensysteem-hoe-reageren-op-seksueel-grensoverschrijdend-gedrag>

<http://www.vertrouwenscentrum-kindermishandeling.be/index.php>

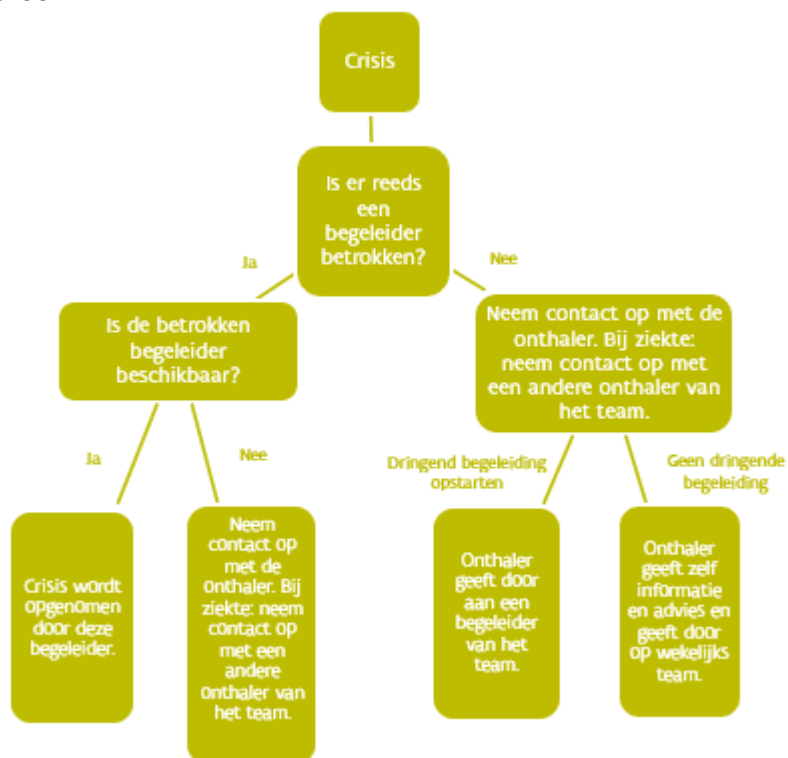
## Wat bij crisis?

### Wat is een crisis?

- Een kind/jongere dat niet meer naar huis wil/kan
- Een kind/jongere met concrete suïcidegedachten
- Geweld op school of thuis
- Ondersteuning bij een ongeval
- Ondersteuning bij een overlijden
- Wegloper (school-thuis)/vermist
- Fysieke mishandeling/vaststelling (Arts)
- Besmettelijke ziekten (Arts)

### Crisis melden

Vraag: Crisis op school



---

Vraag : Vaststelling

- Neemt contact op met de arts van het team
- Indien de arts van het team niet beschikbaar is
  - ➔ Neem contact op met het secretariaat (02 482 05 72). Zij verwijzen door naar de  
arts van permanentie.

---

Vraag: Besmettelijke ziekte

- Neemt contact op met de arts van het team
- Indien de arts niet van het team niet beschikbaar is
  - ➔ Neem contact op met het secretariaat (02 482 05 72). Zij verwijzen door naar de  
arts van permanentie.

## Samenwerking organisaties

Het CLB N-Brussel is aangesloten bij de onderwijskoepel van steden en gemeenten (OVSG) voor de begeleiding en vorming van de medewerkers. In de scholen werken we samen met de pedagogische begeleidingsdienst van OVSG.

Voor Brussel doen we ook beroep op OCB, een ondersteunings-en expertisecentrum voor het Nederlandstalig onderwijs in Brussel.

Vanuit het decreet krijgt het CLB de belangrijke rol van **draaischijf** tussen onderwijssector en **welzijns- en gezondheidssector**.

In het [decreet leerlingenbegeleiding](#) wordt de draaischijffunctie gedefinieerd als: *"Het centrum zet deze activiteit in als het aanbod van een centrum ontoereikend is. In dat geval wordt de leerling op basis van een indicatiestelling van een centrum doorverwezen naar een schoolextern aanbod. Het centrum zorgt hierbij – in gedeelde verantwoordelijkheid met het schoolextern aanbod - voor een warme toeleiding naar het schoolextern aanbod en terugkoppeling van het extern aanbod naar de school in functie van een afstemming op het onderwijstraject en de leerlingenbegeleiding. Het centrum werkt hiervoor samen met relevante partners"*.

In het verlengde daarvan is er een samenwerking met verschillende organisaties en diensten uit Brussel en Vlaams-Brabant die meer gespecialiseerde hulp aan jongeren kunnen bieden.

Het CLB werkt in het kader van de **integrale jeugdhulpverlening** samen met

- Agentschap Jongerenwelzijn
- Algemeen Welzijnswerk

- Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg
- Kind en Gezin
- Centra voor Integrale Gezinszorg
- Vlaams Agentschap voor Personen met het Handicap

Deze diensten bundelen hun krachten om te komen tot een betere afstemming van hun activiteiten met betrekking tot kinderen en jongeren om op eenduidige wijze snel de gepaste hulp te kunnen bieden.

CLB N-Brussel is een erkend multidisciplinair team (MDT). CLB N-Brussel is contactpersoon-aanmelder. Een erkend MDT heeft drie taken:

- Minderjarigen aanmelden bij de intersectorale toegangspoort.
- Een indicatievoorstel doen bij de aanmelding bij de toegangspoort.
- Diagnostiek aanleveren aan de toegangspoort.

We verwijzen in het kader van de welzijns-en gezondheidssector ook regelmatig door naar de centra voor kinderzorg en gezinsondersteuning, revalidatiecentra of CAR's, diagnostische centra, zelfstandige kinderpsychiaters en therapeuten, ziekenhuizen, JAC...

Met de revalidatiecentra of CAR's, vertrouwenscentra kindermishandeling en centra voor ontwikkelingsstoornissen (COS) binnen onze regio heeft het CLB een netoverstijgend **samenwerkingsprotocol**.

Een samenwerkingsprotocol beschrijft de dienstverlening die elk van de betrokken organisaties kan/wil aanbieden. Bovendien beogen we erkenning voor elkaars deskundigheid en zoeken we naar afstemming om de zorg voor kinderen en jongeren te optimaliseren.

In het kader van de **preventieve gezondheidszorg** werken we samen met de verschillende LOGO's. (Lokaal Gezondheidsoverleg)

Het CLB N-Brussel werkt samen met Logo Zenneland, Logo Brussel en Logo Oost-Brabant op vlak van schoolondersteuning.

Tot slot werkt het CLB samen met heel wat organisaties in functie van het verstrekken van informatie over het onderwijsaanbod en de **aansluiting op de arbeidsmarkt**.

Het CLB N-Brussel doet regelmatig beroep op Kans (Brussel) en het Meldpunt voor schoolexterne interventies (Vlaams Brabant) om jongeren uit het lager en secundair onderwijs die dreigen uit te vallen op een adequate manier toe te leiden naar verschillende schoolexterne interventies.



## CLB-chat

Leerlingen van het Nederlandstalig onderwijs of hun ouders kunnen online bij een CLB-medewerker terecht via de CLB-chat. Tijdens de chatsessies zijn CLB'ers online om informatie en advies te geven. Als dat nodig is bekijken we hoe verdere hulp kan geboden worden: bij het eigen CLB of bij een andere organisatie.

<https://www.clbchat.be/>

## ROC

Tussen het **GO CLB Brussel** en het **CLB van de VGC** wordt overeenkomstig artikel 85 van het decreet van 1 december 1998 betreffende de centra voor leerlingenbegeleiding een Regionaal Ondersteuningscentrum (voortaan ROC) opgericht, dit met ingang van 1 september 2014.

Dit ROC heeft de volgende **doelstellingen** :

- meer gelijkgerichtheid tussen beide CLB's via netoverstijgend overleg in het kader van gestandaardiseerde, kwaliteitsvolle diagnostiek en indicatiestelling, oriëntering, onderwijsloopbaanbegeleiding, kwaliteitszorg, gelijke onderwijskansen;
- netoverstijgende afspraken in verband met uitwisseling van kennis en expertise;
- het organiseren van gezamenlijke vorming;
- verdere professionalisering van de teams, o.m. wat de grootstedelijke problematiek (kansarmoede, ongekwalificeerde uitval, socio-culturele en seksuele diversiteit) betreft;
- specialisatie van de medewerkers o.m. op het vlak van het buitengewoon onderwijs en het secundair onderwijs en het opstellen van de taakverdeling die daaruit kan voortvloeien;
- optimaal gebruik van de bestaande medische kringlopen in functie van een reductie van de verplaatsingen van leerlingen voor medische consulten;
- het maken van afspraken over het gebruik van diagnostisch materiaal.

In 2019 werd er een netoverstijgend coördinator aangesteld.

## Publicaties

Jaarverslagen : website CLB N-Brussel, publicaties : [www.clbnbrussel.be](http://www.clbnbrussel.be)

## Klachtenprocedure CLB N-Brussel

### Definitie klacht

We spreken van een klacht indien een cliënt (leerling, ouder, school,...) uiting geeft over zijn ontevredenheid betreffende een actie, prestatie of dienstverlening van het centrum of over de CLB medewerker van het centrum in de uitvoering van zijn opdracht.

### Klacht indienen

#### Informeel

De CLB medewerker dient steeds bij een ontevredenheid of klacht van een cliënt deze te aanhoren en te bespreken. Het is vaak mogelijk dat de cliënt enkel een rechtzetting of verduidelijking van de betrokken CLB medewerker wenst te bekomen. De cliënt kan zich bij vragen of problemen steeds wenden tot de leden van het CLB-team van de betrokken school. Vaak kan hier het probleem opgelost worden en hoeft het niet tot een formele klacht te komen.

Indien de informele procedure niet leidt tot een bevredigende oplossing voor de cliënt, dan kan deze een formele klacht indienen. Het CLB informeert de klager hierover.

#### Formeel

De klager kan schriftelijk een klacht indienen bij de directie van het centrum.

De directeur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen 10 kalenderdagen na ontvangst. Deze termijn wordt opgeschort tijdens de wettelijke vakantieperiodes<sup>3</sup>. Bij de ontvangstmelding wordt de datum van ontvangst van de klacht vermeld. Indien de klacht ontvankelijk is, wordt informatie verstrekt over de verdere klachtenprocedure. Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt de klager op de hoogte gebracht van de motivatie dienaangaande.

<sup>3</sup> <http://data-onderwijs.vlaanderen.be/edulex/document.aspx?docid=14162>

Een klacht ten aanzien van de directie van het centrum moet schriftelijk aan de inrichtende macht gericht worden (Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) t.a.v. Algemeen directeur Onderwijs en Vorming, Emile Jacqmainlaan 135, 1000 Brussel).

---

## Formeel verloop klachtenprocedure

### *Stap 1 : interne klachtenprocedure CLB*

1. De klager dient een schriftelijke klacht (brief of mail) in bij de directie.
2. De directie reageert binnen de 10 werkdagen schriftelijk naar de klager dat de klacht goed ontvangen is en dat de klacht onderzocht wordt. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, dan brengt de directie de klager hiervan ook schriftelijk op de hoogte en wordt dit gemotiveerd.
3. De directie informeert de betrokken CLB medewerker(s) over de klacht die is geformuleerd.
4. Indien nodig kan de klager uitgenodigd worden op het centrum voor een onderhoud. De directie beslist, na overleg met de betrokken CLB medewerker(s), over de opportuniteit van diens aanwezigheid tijdens dit gepland onderhoud met de klager. De CLB medewerker heeft steeds het recht om (samen of apart) gehoord te worden.
5. De directie onderzoekt de gegrondheid van de klacht. Dit houdt in dat de directie de betrokken CLB medewerker(s) en de situatie in kaart brengt en analyseert.
6. De oplossingen en/of acties worden door de directie besproken met de klager binnen een termijn van 45 werkdagen.
7. Indien de directie niet reageert binnen de 10 werkdagen of indien de klager zijns inziens geen bevredigende oplossing gekregen heeft, dan kan de klager zich richten tot de inrichtende macht van het centrum (stap 2).

Alle klachten worden geregistreerd met het oog op kwaliteitsverbetering.

### *Stap 2 : inrichtende macht VGC*

De klager kan zijn klacht via aangetekend schrijven richten tot de inrichtende macht indien hij niet akkoord is met de beslissing van de directie van het centrum.

Contactgegevens : Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC), Algemeen directeur Onderwijs en Vorming, Emile Jacqmainlaan 135, 1000 Brussel.

### *Stap 3 : departement onderwijs*

Indien de klager nog steeds geen bevredigende oplossing heeft gekregen, dan kan hij contact opnemen met het departement onderwijs.

Contactgegevens : Vlaamse overheid, Afdeling Secundair onderwijs en Leerlingenbegeleiding, Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel.

Af en toe bereiken klachten rechtstreeks het departement Onderwijs. De afdeling CLB van het departement Onderwijs gaat ervan uit dat de meeste klachten best via een contact tussen het betrokken CLB en de klager worden uitgeklaard. Er werd een [procedure](#) opgesteld die aansluit op de eigen klachtenprocedure van het centrum.

#### *Stap 4 : burgerlijke rechtspraak*

Indien de klager nog steeds geen bevredigende oplossing heeft gekregen, kan zowel de klager als het betrokken CLB hogere rechtsmiddelen aanspreken.

---

#### Andere instanties

Bij klachten in verband met discriminatie of racisme, dan kan de klager ook steeds terecht bij "het centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding" op het telefoonnummer 0800/12800.

---

#### Klachtenprocedure MDT

Bij klachten wat betreft onze werking als Multidisciplinair team (MDT) binnen de integrale jeugdhulp kan bovenstaande klachtenprocedure gevolgd worden.

Indien de klager niet akkoord gaat met de interne klachtenprocedure van het CLB, dan kan de klager ook terecht bij de klachtendienst van integrale jeugdhulp, de JO-lijn, op het gratis nummer 0800 90033 of [jo-lijn@jongerenwelzijn.be](mailto:jo-lijn@jongerenwelzijn.be)

---

#### Is de klacht ontvankelijk ?

Onderstaande klachten zijn niet ontvankelijk :

- Algemene klachten over de regelgeving,
- Klachten over het algemeen beleid, over beleidsvoornemens of verklaringen,
- Klachten over feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al correct werd behandeld,
- Klachten over feiten die langer dan zes maand voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden,

- Klachten over iets dat het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure,
- Klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen: bij gegronde twijfel dient het centrum de betrokkene te vragen zijn/haar belang aan te tonen
- Anonieme klachten