

PROCEDURE VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN IN VERBAND MET DE CLB-WERKING

Vooraf :

Er is sprake van een klacht indien een cliënt manifest uiting geeft aan zijn ontevredenheid over een verrichte handeling, prestatie of dienstverlening van het centrum of gesteld door een personeelslid van het centrum in de uitvoering van zijn opdracht. Dit geldt bij uitbreiding ook voor de dienstverlening in het kader van VAPH.

Daartoe werd een **klachtenprocedure** in het leven geroepen. Het bestuur wordt steeds op de hoogte gesteld van lopende klachtenprocedures.

Stap 1 : Ontvankelijk?

Een formele klacht moet schriftelijk ingediend worden t.a.v. de directeur van het centrum.

Een formele klacht m.b.t. de handelswijze van de directeur van het centrum moet schriftelijk ingediend worden t.a.v. de voorzitter van het inrichtend bestuur.

Het centrum is verplicht een klacht te behandelen indien:

- de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
- de klacht schriftelijk werd ingediend en een omschrijving van de feiten bevat waartegen ze gericht is.

Het centrum is niet verplicht een klacht te behandelen in volgende situaties:

- Klachten die niet voldoen aan de vereisten zoals hierboven gesteld;
- 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 die kennelijk ongegrond zijn;
- Klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen; bij gegronde twijfel dient het centrum de betrokkene te vragen zijn/haar belang aan te tonen.

De directeur bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 kalenderdagen na ontvangst. Bij de ontvangstmelding wordt de datum van ontvangst van de klacht vermeld en wordt informatie verstrekt over de verdere klachtenprocedure.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager via een door de directeur ondertekend gemotiveerd schrijven op de hoogte gebracht. Dit schrijven wordt aangetekend verstuurd of tegen afgiftebewijs afgeleverd.

Stap 2 : De gewone klachtafhandeling.

De directeur vraagt aan de betrokken **CLB-medewerker** stappen te ondernemen om, in overleg met de klager en eventueel na ruggespraak met zijn team, de klacht te behandelen. Hij brengt de directeur op de hoogte van zijn bevindingen en acties.

Indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht of verdere contacten met de betrokken CLB-medewerker weigert, neemt de **directeur** de verantwoordelijkheid voor de verdere afhandeling op zich. Hij kan ook een personeelslid aanduiden dat verantwoordelijk is voor deze verdere afhandeling. Zowel de klager als de eventueel betrokken CLB-medewerker worden hiervan op de hoogte gebracht.

Na het onderzoek van de klacht stelt de directeur de klager via een aangetekend schrijven in kennis van de bevindingen van het onderzoek, motiveert daarbij zijn eindbevinding en vermeldt de eventuele stappen die gezet worden om de zaak zo goed mogelijk te herstellen of recht te zetten. In bovenvermeld schrijven wordt de klager steeds op de hoogte gesteld van de mogelijkheid, inclusief de praktische modaliteiten, om beroep in te stellen bij de interne klachtencommissie.

De gewone afhandelingsprocedure wordt doorlopen binnen de 45 kalenderdagen.

Stap 3 : De beroepsprocedure.

Indien de klager zich niet akkoord kan verklaren met de bevindingen van de klachtbehandeling, heeft hij/zij het recht om contact op te nemen met de voorzitter van de **interne klachtencommissie**: dhr. Ludo Guelinckx, Pandhoevestraat 96 te 3128 Tremelo. Dit dient te gebeuren bij aangetekend schrijven, uiterlijk 30 kalenderdagen na ontvangst van het schrijven betreffende de bevindingen op basis van de gewone afhandelingsprocedure.

De voorzitter bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht, geeft informatie over de verdere wijze van afhandeling en brengt de betrokken CLB-medewerker op de hoogte.

De klachtencommissie onderzoekt de klacht en bespreekt deze expliciet met de betrokken CLB-medewerker, die zich kan laten bijstaan door een vertrouwenspersoon, en met de directeur (of klachtenbehandelaar uit actie 1). De klager wordt eveneens de kans geboden om gehoord te worden, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon.

De voorzitter van de klachtencommissie stelt de klager per aangetekend schrijven in kennis van de bevindingen van het onderzoek, motiveert daarbij de eindbevinding en vermeldt de eventuele stappen die gezet worden om de zaak zo goed mogelijk te herstellen of recht te zetten.

Indien beide partijen zich kunnen vinden in de conclusies en/of voorstellen wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Deze beroepsprocedure wordt doorlopen binnen de 45 kalenderdagen.

Slot :

Indien betrokkenen het niet eens worden, kan een externe beroepsprocedure volgen voor de burgerlijke rechtbank.

Klachtenprocedures met betrekking tot het professioneel handelen van een medewerker zijn logischerwijze onderwerp van functioneringsgesprekken. Wij verwijzen hiervoor naar het arbeidsreglement.