

## Klachtenprocedure

### 1. Wat is een klacht over de CLB-werking?

U bent als leerling of als ouder heel erg ontevreden over een verrichte handeling, prestatie of dienstverlening door één of meerdere personeelsleden van ons CLB. In de punten 2 t.e.m. 5 bespreken we de te nemen stappen.

### 2. Wat is een “normale” eerste stap?

U praat eerst nog eens met het betrokken CLB-personeelslid. Uw vraag of bedenking, uw uiting van ongenoegen, ... kan op een misverstand berusten. Misschien hebt u het gevoel dat dit gesprek niet helpt. Dan kan het CLB-personeelslid vragen aan de CLB-directeur om tussen u en hem/haar te bemiddelen.

Het CLB-personeelslid kan u ook voorstellen om met de CLB-directeur, mevrouw Stefanie Neusy op te nemen. Zij is bereikbaar op volgend adres:

Mevrouw Stefanie Neusy, directeur  
Vzw Vrije CLB Archipel  
p/a Vrij CLB Ninove – Kluisweg 13 – 9400 Ninove  
Tel: 054 33 90 19

### 3. Hoe een formele klacht indienen?

In punt 2 zochten we naar een informele afhandeling van uw klacht. Misschien volstaat dat voor u niet. Dan wordt uw klacht “formeel”. U stuurt uw klacht schriftelijk naar:

*Mevrouw Stefanie Neusy, directeur  
Vzw Vrije CLB Archipel p/a Vrij CLB Ninove – Kluisweg 13 - 9400 Ninove*

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

*Dhr. Patrick Seys, voorzitter vzw Vrije CLB Archipel  
p/a Vrij CLB Ninove – Vrij CLB Ninove – Kluisweg 13 - 9400 Ninove*

---

## 4. Is de klacht ontvankelijk?

Het CLB is verplicht een klacht te behandelen indien:

- De identiteit en het adres van de klager bekend zijn: vermeld duidelijk
  - wie u bent;
  - waar u woont;
  - de geboortedatum, school en klas van de leerling;
- De klacht schriftelijk werd ingediend;
- Deze een omschrijving van de feiten bevat. Vermeld dus duidelijk wat uw klacht is.

Het CLB 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 en klachten die niet gaan over een specifieke leerling.
- Klachten over feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al correct werd behandeld;
- Klachten over feiten die meer dan 6 maand voor de indiening van de klacht plaatsvonden;
- 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 CLB-directeur bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 kalenderdagen na ontvangst. Deze termijn wordt opgeschort tijdens de wettelijke vakantieperiodes. De ontvangst wordt per brief gemeld. In zijn brief aan u vermeldt de CLB-directeur de datum van ontvangst van de klacht en legt hij u uit hoe het nu verder gaat.

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

## 5. Het klachtenonderzoek

### Actie 1: De gewone afhandelingsprocedure

Stap 1: De CLB-directeur vraagt in eerste instantie aan het betrokken CLB-personeelslid om het nodige te doen. De betrokken medewerker onderneemt de nodige stappen om, in overleg met de klager en eventueel met zijn team, de klacht te behandelen.

---

Hij/Zij brengt de CLB-directeur op de hoogte van zijn/haar bevindingen en acties.

Stap 2: Indien u stap 1 niet wenst, pakt de CLB-directeur zelf de afhandeling aan. De CLB-directeur 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.

Stap 3: Na het onderzoek van de klacht stelt de CLB-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. Indien de beide partijen zich kunnen vinden in de conclusies en/of voorstellen, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Binnen de gewone afhandelingsprocedure wordt de klacht afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

#### [Actie 2: Beroepsprocedure via een interne klachtencommissie](#)

Indien u zich als klager niet akkoord kan verklaren met de bevindingen van de klachtbehandeling, hebt u het recht om contact op te nemen met de voorzitter van het CLB-bestuur, dhr. Patrick Seys.

De CLB-voorzitter roept een interne klachtencommissie bijeen. De CLB-voorzitter is op volgend adres bereikbaar:

Dhr. Patrick Seys, voorzitter vzw Vrije CLB Archipel  
p/a Vrij CLB Ninove – Kluisweg 13 - 9400 Ninove

U stuurt daartoe een aangetekend schrijven, uiterlijk 30 kalenderdagen na ontvangst van het schrijven betreffende de bevindingen op basis van de gewone afhandelingsprocedure (= Actie 1).

Een formele klacht ingediend t.o.v. de directeur van het centrum wordt eveneens behandeld door de klachtencommissie.

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 CLB-directeur.



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. Binnen deze beroepsprocedure wordt de klacht afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

