

Soort document	Definitieve tekst
Gebruikt voor	Klachtenbehandeling
Datum verspreiding	01.09.2020
Vervaldag	31.08.2021
Verantwoordelijke	Kris Supply

## **KLACHTENPROCEDURE VOOR EXTERNE GESCHILLEN**

### **1. UITGANGSPUNTEN**

Deze procedure geldt voor klachten van leerlingen en/of hun ouders of van derden over de ervaren dienstverlening binnen het Vrij CLB Trikant @ Tielt @ Roeselare @ Izegem.

Als de klager een (personeelslid van een) school is waarmee het Vrij CLB Trikant een beleidscontract heeft afgesloten, kan de klacht – naargelang de aard ervan – behandeld worden ofwel volgens deze procedure (zal ten uitzonderlijken titel het geval zijn) ofwel ter gelegenheid van de contractueel voorziene jaarlijkse evaluatie van de CLB-werking voor de betrokken school, bij de bespreking van de samenwerkingsafspraken of via extra overlegmoment.

Deze procedure stelt ons CLB in staat klachten van cliënten zodanig te behandelen dat hun vertrouwen in onze organisatie behouden blijft of hersteld wordt.

Daarnaast is het een werkinstrument om de organisatie systematisch te verbeteren.

#### **1.1. Definitie van een klacht**

Het betreft klachten van cliënten, die manifest ontevreden zijn over een verrichte handeling, prestatie of dienstverlening van het centrum of gesteld door een personeelslid van het centrum in uitvoering van zijn opdracht.

#### **1.2. Interne procedure van klachtenbehandeling**

##### **Informele behandeling van een klacht:**

Men streeft maximaal naar een informele afhandeling van externe klachten, zodat de formele procedure niet (meer) opgestart dient te worden (eerste luik in het hierna volgend stappenplan)

##### **Formele behandeling van een klacht:**

Procedure, die minstens gedeeltelijk wordt doorlopen en die start bij een schriftelijke klacht, gericht aan de algemene directeur van het CLB. Dit al dan niet naar aanleiding van een voorafgaande informele behandeling (vanaf tweede luik in het hierna volgend stappenplan)

#### **1.3. Klachten, gemeld bij het departement onderwijs**

Het departement onderwijs stuurt de klacht door naar het betrokken CLB. De klacht wordt afgehandeld volgens de eigen klachtenprocedure van het centrum.

Indien de klacht niet tijdig wordt opgestart, kan de klager zich beroepen op de procedure, beschreven in de omzendbrief 13AD/02/SB.

Deze omzendbrief werd opgemaakt door de afdeling CLB nascholing-leerlingenvervoer van het departement onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, Koning Albert II-laan 15, 1210 Brussel.

#### **1.4. Externe beroepsprocedure**

Uiteindelijk kan één van beide partijen niet instemmen met de conclusies en/of voorstellen, geformuleerd via de interne procedure van klachtenbehandeling. Dan kan men hogere rechtsmiddelen aanspreken en zich wenden tot de burgerlijke kamer van de rechtbank van eerste aanleg.

## **2. STAPPENPLAN INTERNE PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING**

### **2.1. Informele procedure**

Uiteraard streeft men maximaal naar een informele afhandeling van externe klachten. Meestal wenst de cliënt enkel een rechtzetting of tegemoetkoming van de betrokken medewerker, die door een relatief kleine inspanning verleend kan worden. Elke cliënt kan zich bij vragen of problemen steeds wenden tot de leden van het CLB-team waarmee hij/zij normaal te maken heeft. Vaak kan hier het probleem opgelost worden.

Een cliënt kan zich ook rechtstreeks tot de directie wenden. Deze dient zelf, in samenspraak met de betrokken CLB-medewerker, alles in het werk te stellen om via overleg, bemiddeling en onderhandeling tot een werkbare oplossing te komen.

Wanneer dit niet lukt, is het de verantwoordelijkheid van de cliënt om zelf te beslissen of een formele klacht wordt ingediend. Deze procedure biedt bij ernstige conflictsituaties zowel voor de cliënt als voor de medewerker een veiligheid.

### **2.2. Formele procedure**

#### **2.2.1. Formele indiening van de klacht**

De cliënt dient schriftelijk (brief, e-mail, fax) een klacht in bij de algemene directeur van het Vrij CLB Trikant.

De basisvereisten waaraan een schriftelijk ingediende klacht dient te voldoen:

- Identiteit en adres van de klager
  - Duidelijke omschrijving van de feiten, waartegen geageerd wordt, vermelding van de vestiging
- Opm. soms wordt een schriftelijke klacht anoniem ingediend, waarbij de klager zijn naam telefonisch in vertrouwen meedeelt aan de directeur van het centrum of verduidelijkt in welke hoedanigheid hij/zij te maken heeft met de beklagde. De directeur zal op dat ogenblik de inschatting maken of deze klacht voldoet aan de eerste basisvereiste.

De directeur zet volgende stappen:

- Hij brengt direct de betrokken CLB-medewerker op de hoogte van de inhoud van de klacht, de identiteit van de klager (in geval van vertrouwelijke mededeling van identiteit aan de directie, kan deze overwegen daarmee nog even te wachten).
- Hij brengt zo snel mogelijk de klager schriftelijk op de hoogte van de klacht en geeft info omtrent de procedure van ontvankelijk verklaring

#### **2.2.2. Ontvankelijkheid van de klacht**

De directeur neemt de onderzoeksfase op zich i.f.v. de beslissing of een klacht al of niet ontvankelijk is.

Belangrijk hierbij is dat een schriftelijk ingediend klacht sowieso aan de basisvereisten dient te voldoen. Daarnaast zijn er een aantal criteria, die ervoor kunnen zorgen dat een schriftelijk ingediende klacht niet ontvankelijk verklaard wordt:

- Klachten over feiten, waarover al eerder een klacht werd ingediend en waarvoor een correcte behandeling gebeurde (m.a.w. er zijn geen nieuwe feiten)
- Klachten over feiten, die langer dan 1 jaar voor de schriftelijke indiening van de klacht hebben plaatsgevonden (met dien verstande dat ondertussen geen informele stappen voor overleg, bemiddeling en onderhandeling werden opgestart)
- Klachten waarbij de klager geen belang kan aantonen
- Klachten over iets wat het voorwerp van een gerechtelijke procedure uitmaakt
- Klachten, die kennelijk ongegrond zijn (vb. een klacht, ingediend met betrekking tot een actie t.o.v. een leerling van een school, die niet tot het CLB-werkingsgebied behoort)

Wanneer een klacht ontvankelijk wordt geacht:

- Schriftelijke bevestiging (per brief, e-mail, fax) door de directeur. Dit binnen de 10 kalenderdagen na ontvangst formeel ingediende klacht. Deze termijn wordt opgeschort tijdens de wettelijke vakantieperiodes.  
Infoverstrekking rond verder verloop klachtenprocedure en mogelijkheid van bijstand door vertrouwenspersoon.
- Gesprek met CLB-medewerker i.f.v. motivering ontvankelijk verklaring klacht, verder verloop klachtenprocedure, mogelijkheid tot bijstand door vertrouwenspersoon/vakorganisatie.

Het moet voor iedereen duidelijk zijn dat de ontvankelijk verklaring van de klacht geen resultaatsverbintenis inhoudt. Een ontvankelijk verklaarde klacht dient binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht afgehandeld te worden.

Wanneer een klacht niet ontvankelijk wordt geacht:

- Directe mededeling aan de klager via een gemotiveerd schrijven.
- Voorstel voor gesprek met klager i.f.v. mondelinge duiding
- Gesprek met CLB-medewerker i.f.v. motivering niet-ontvankelijk verklaring klacht.

### 2.2.3. Afhandeling van een ontvankelijke klacht

Actie 1: gewone afhandelingsprocedure

De directeur vervult de eerstelijnsklachtenbehandeling.

Hij onderzoekt de klacht. Hierbij zijn volgende elementen belangrijk:

- Gesprek met de betrokken medewerker als het een klacht over de handelwijze van de medewerker betreft. Deze kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of vakorganisatie
- Gesprek met de klager, eventueel bijstaan door een vertrouwenspersoon.
- Advisering (indien nodig) vanuit de administratief-juridische dienst van het vrij CLB netwerk of van een persoon met expertise op vlak van het domein waarover de klacht handelt.

Indien de klager hiertoe bereid is, geeft de directeur de verantwoordelijkheid voor de verdere afhandeling van de klacht door aan de betrokken CLB-medewerker.

Deze dient dan, geruggensteund door het team, te bemiddelen en tot een werkbare oplossing te komen. Hij/zij dient sowieso de directeur op de hoogte te houden van zijn/haar bevindingen en acties.

Indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht, zoals hierboven vermeld, of de klager weigert van in het begin verdere contacten met de betrokken CLB-medewerker, neemt de directeur de verantwoordelijkheid op zich voor de verdere afhandeling.

De bevindingen van het klachtenonderzoek worden samengebracht en een eindconclusie wordt geformuleerd. Dit wordt schriftelijk naar de klager gestuurd. Hierbij wordt ook vermeld welke stappen gezet worden om de zaak zo goed mogelijk te herstellen of recht te zetten als de klacht deels of volledig gegrond was. Steeds wordt de optie geboden om nog een mondelinge toelichting te geven.

De klager wordt eveneens op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om beroep in te stellen bij de interne klachtencommissie.

De betrokken CLB-medewerker dient vooraf inzage te krijgen in het antwoord aan de klager en ontvangt tevens afschrift van het schrijven, dat aan de klager wordt toegestuurd.

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

## Actie 2: beroepsprocedure via een interne klachtencommissie

Per inrichtend bestuur wordt één interne klachtencommissie voorzien.

Deze klachtencommissie is samengesteld uit leden van de raad van bestuur. De klachtencommissie kan zich eveneens laten bijstaan door een externe deskundige.

*De samenstelling van de interne klachtencommissie van de vzw Trikant bestaat uit de voorzitter, de ondervoorzitter en een bestuurslid.*

*De voorzitter van de Raad van Bestuur neemt het voorzitterschap van de interne klachtencommissie op zich.*

Indien de klager zich niet akkoord kan verklaren met de bevindingen van de klachtenbehandeling volgens de gewone afhandelingsprocedure, heeft hij/zij het recht om contact op te nemen met de voorzitter van de interne klachtencommissie.

Dit dient schriftelijk te gebeuren, uiterlijk 14 kalenderdagen na ontvangst van het schrijven betreffende de bevindingen op basis van de gewone afhandelingsprocedure.

De voorzitter bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht en geeft informatie over het verdere verloop van de beroepsprocedure via een interne klachtencommissie.

De betrokken CLB-medewerker wordt op hetzelfde ogenblik ook schriftelijk op de hoogte gebracht door de voorzitter.

De klachtencommissie onderzoekt de klacht. Hierbij zijn volgende elementen belangrijk:

- Gesprek met de betrokken CLB-medewerker, eventueel bijgestaan door een vertrouwenspersoon of vakorganisatie
- Gesprek met de klager, eventueel bijgestaan door een vertrouwenspersoon
- Communicatie met de directeur over het verloop van het klachtenonderzoek.

Wanneer de interne klachtencommissie tot een eindconclusie gekomen is, volgt een bespreking hieromtrent tussen de voorzitter van de interne klachtencommissie en de directeur van het centrum.

De voorzitter van de interne klachtencommissie stelt de klager uiteindelijk schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek, motiveert de eindbevinding en vermeldt de eventuele stappen, die gezet worden om de zaak zo goed mogelijk te herstellen of recht te zetten, dit als de klacht deels of volledig gegrond blijkt. Dit gebeurt ten laatste 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. De optie van mondelinge toelichting wordt aangeboden.

Tevens worden de modaliteiten vermeld om een externe beroepsprocedure op te starten.

De betrokken CLB-medewerker ontvangt een afschrift van het schrijven dat aan de klager toegestuurd wordt en dit vooraleer de verzending gebeurt.

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

### **2.3. Strafmaatregelen**

De vastgestelde inbreuken worden voor de gesubsidieerde personeelsleden behandeld en gesanctioneerd overeenkomstig het decreet rechtspositie van 27/03/1991.

## **2.4. Registratie**

Klachtenregistratie verloopt via standaardformulieren (zie [link](#)) en dit bij elke actie van de formele procedure. Deze klachten worden bewaard in een centraal klachtenregister. Elke klacht, zelfs al gaat het nog niet om een formele indiening van een klacht, dient geregistreerd te worden.

Volgende gegevens zijn belangrijk:

- De datum van ontvangst van de klacht
- De identificatiegegevens van de indiener van de klacht
- Omschrijving van de klacht
- Verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- Motivering al of niet ontvankelijk verklaring klacht + verzendingsdatum
- Gevolgde procedure
- Andere betrokkenen
- Verzendingsdatum eindconclusie klachtenonderzoek

# INTERNE PROCEDURE KLACHTENBEHANDELING

