Het CLB helpt.
Vrij CLB Voor- en Noorderkempen

Vrij CLB Voor- en Noorderkempen

03 651 88 85
info@vclbvnk.be
www.vrijclb.be/vrij-clb-voor-en-noorderkempen

De Zwaan 28, 2930 Brasschaat
Nieuwstraat 67, 2910 Essen
Kerkhofstraat 29, 2110 Wijnegem

VRAGEN, BEMERKINGEN, PROBLEMEN, KLACHTEN ?
PROCEDURE VOOR LEERLING EN OUDERS

Ter attentie van de cliënt:
Vragen, opmerkingen, klachten over- en problemen met de werking van het CLB of over een concrete handeling of beslissing van een CLB-medewerker, dienen kort na de feiten gemeld te worden. Dit kan gemeld worden in een gesprek, via telefoon, brief of mail.

Via telefoon of mail:
Voor onze 3 vestigingen Brasschaat, Essen en Wijnegem:
Tel.: 03/651 88 85
E-mailadres: info@vclbvnk.be

Informele afhandeling

Vraag, bemerking, probleem, klacht komt binnen op het CLB

- Rechtstreeks bij de betrokken CLB-medewerker:
    - Medewerker neemt zo snel mogelijk (binnen de 5 werkdagen) contact op met de persoon die de vraag, bemerking, probleem of klacht formuleert.
    1. Geeft tijd en beluistert de vraag, bemerking, probleem, klacht
        a. situatieanalyse: duidelijke en volledige omschrijving
        b. doelenanalyse: overlegt mogelijke oplossingen
        c. maakt samen met cliënt tot een duidelijk en concreet voorstel tot oplossing
    2. Voert de overlegde en geplande oplossing uit.
    3. Evalueert de uitvoering van de oplossing.
    4. Gaat na waar moet / kan worden bijgestuurd om gelijkaardige vragen, bemerkingen, problemen, klachten te voorkomen.
- Telefonisch of via het algemene e-mailadres / via een andere CLB-medewerker of via de school.
    - Informatie wordt zo snel mogelijk (binnen de 2 werkdagen) doorgegeven aan de betrokken medewerker en de cliënt krijgt melding van ontvangst van vraag, bemerking, probleem, klacht.
    - Betrokken medewerker neemt zo snel mogelijk (binnen de 5 werkdagen) contact op met de persoon die de vraag, bemerking, probleem of klacht formuleert.
    1. Geeft tijd en beluistert de vraag, bemerking, probleem, klacht
        a. situatieanalyse: duidelijke en volledige omschrijving
        b. doelenanalyse: overlegt mogelijke oplossingen
        c. maakt samen met cliënt tot een duidelijk en concreet voorstel tot oplossing
    2. Voert de overlegde en geplande oplossing uit.
    3. Evalueert de uitvoering van de oplossing.
    4. Gaat na waar moet / kan worden bijgestuurd om gelijkaardige vragen, bemerkingen, problemen, klachten te voorkomen.

De cliënt is niet tevreden met het gekregen antwoord of de voorgestelde oplossing en heeft het gevoel niet verder te geraken.

- Betrokken medewerker (team) contacteert in overleg met de cliënt de coördinator van de vestiging of de medische coördinator en, bij blijvende ontevredenheid, de directie die zullen zoeken naar een passende oplossing.

Het CLB helpt.
Vrij CLB Voor- en Noorderkempen

Vrij CLB Voor- en Noorderkempen

03 651 88 85
info@vclbvnk.be
www.vrijclb.be/vrij-clb-voor-en-noorderkempen

De Zwaan 28, 2930 Brasschaat
Nieuwstraat 67, 2910 Essen
Kerkhofstraat 29, 2110 Wijnegem

Afhandeling formele klacht

PROCEDURE

1. Definitie van "klacht" in het kader van het CLB

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.

2. Hoe een formele klacht indienen?

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.

3. Is de klacht ontvankelijk?

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. Deze termijn wordt opgeschort tijdens de wettelijke vakantieperiodes[1]. De ontvangst kan per brief, per fax of per e-mail worden gemeld.
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.

[1] De wettelijke vakantieperiodes zijn: 15 juli tot en met 15 augustus, de paasvakantie en de kerstvakantie met uitzondering van de twee dagen tijdens de kerstvakantie waarop het centrum dient opengesteld te zijn.

Vrij CLB Voor- en Noorderkempen

03 651 88 85
info@vclbvnk.be
www.vrijclb.be/vrij-clb-voor-en-noorderkempen

De Zwaan 28, 2930 Brasschaat
Nieuwstraat 67, 2910 Essen
Kerkhofstraat 29, 2110 Wijnegem

4. Het klachtenonderzoek

Actie 1: De gewone afhandelingsprocedure

De directeur vraagt in eerste instantie aan de betrokken CLB-medewerker om het nodige te doen. De betrokken medewerker onderneemt de nodige stappen om, in overleg met de klager en eventueel na ruggespraak met zijn team, de klacht te behandelen.
Hij/Zij brengt de directeur op de hoogte 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 verdere contacten met de betrokken CLB-medewerker, neemt de directeur de verantwoordelijkheid voor de verdere afhandeling op zich. Hij/zij 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.

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

Per inrichtend bestuur wordt één interne klachtencommissie opgericht.
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 . Dit dient te gebeuren bij aangetekend schrijven, uiterlijk 30 kalenderdagen na ontvangst van het schrijven betreffende de bevindingen op basis van de gewone afhandelingsprocedure.
Een formele klacht ingediend t.o.v. de directeur van het centrum wordt eveneens behandeld door de klachtencommissie.

Louis Bogaerts, voorzitter inrichtend bestuur Vrij CLB Voor- en Noorderkempen vzw,
p/a De Zwaan 28 , 2930 Brasschaat.

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.

Vrij CLB Voor- en Noorderkempen

03 651 88 85
info@vclbvnk.be
www.vrijclb.be/vrij-clb-voor-en-noorderkempen

De Zwaan 28, 2930 Brasschaat
Nieuwstraat 67, 2910 Essen
Kerkhofstraat 29, 2110 Wijnegem

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.

Actie 3: Externe beroepsprocedure

Indien na het doorlopen van de interne beroepsprocedure één van de beide partijen niet instemt met de bevindingen en de voorstellen, wordt verwezen naar de gewone burgerlijke rechtbank.