



Het **CLB** helpt.

Vrij CLB Westhoek

Vrij CLB Westhoek  
Bukkersstraat 38  
8900 Ieper  
057 21 60 48 - [info@vrijclbwesthoek.be](mailto:info@vrijclbwesthoek.be)

## KLACHTENPROCEDURE

Als CLB doen we ons uiterste best om kwaliteitsvol te werken. Het kan echter gebeuren dat je als ouder, leerling of derde ontevreden bent over de dienstverlening van het CLB. Heb je een klacht? Ga daarover zeker het gesprek aan. Hieronder kan je de stappen terugvinden om je klacht aan ons over te brengen en tot een oplossing te komen.

### Wat is (g)een klacht?

- ⇒ Definitie van een klacht: **“Een klacht is een onmiskenbare en duidelijke uiting van ontevredenheid m.b.t. handelingen of procedures, gesteld door personeelsleden van het CLB in de uitvoering van hun opdracht.”**
- ⇒ Wat is **geen** klacht?
  - o Melding van een tekortkoming:  
U wil een praktisch probleem melden. Voorbeelden: het CLB was telefonisch niet bereikbaar, er is een fout opgetreden in de website van het CLB, ... Een melding van een tekortkoming kan je doorgeven aan de contactpersoon van de school van uw kind.
  - o Informatieve vraag:  
U hebt een informatieve vraag. Hiervoor kan je terecht bij de contactpersoon van de school van uw kind.
- ⇒ Waarvoor kan er geen klachtenprocedure zijn, nl. een klacht:
  - o over de wetgeving
  - o over het algemeen beleid of voornemens en niet over een specifieke leerling
  - o die al correct werd behandeld;
  - o die langer dan zes maand geleden is
  - o waarvoor al een gerechtelijke procedure loopt
  - o die ongegrond is (bv. de leerling gaat naar een school die verbonden is aan een ander CLB);
  - o waarbij je zelf geen belang hebt
  - o die anoniem gemeld worden

## STAPPENPLAN

### Stap 1: De informele procedure

We doen ons best om elke vraag tegemoet te komen, maar soms spoort dat niet met de verwachtingen of liep er iets mis. Zoiets kan gebeuren en dan willen we niet bij de pakken blijven zitten. We geloven dat we samen moeilijkheden kunnen overwinnen. Dus als je met een klacht zit, spreek ons aan.

Er over praten is de eerste stap. Wil je niet met dezelfde CLB'er praten, vraag dan een gesprek met een collega of de vestigingscoördinator. Een frisse blik werpen op een situatie kan soelaas brengen. Elke klacht is voor ons een kans om onze dienstverlening te verbeteren. Hoe doe je dit?

- Je neemt mondeling of schriftelijk contact op met de CLB- medewerker of coördinator die een gesprek met jou plant.
  - Vestiging Diksmuide: Kasteelstraat 31 – 8600 Diksmuide – 051/50 45 58  
[Info.diksmuide@vrijclbwesthoek.be](mailto:Info.diksmuide@vrijclbwesthoek.be)
  - Vestiging Ieper: Bukkersstraat 38 - 8900 Ieper – 057/21 60 48  
[Info.ieper@vrijclbwesthoek.be](mailto:Info.ieper@vrijclbwesthoek.be)
  - Vestiging Poperinge: Rekhof 22 – 8970 Poperinge – 057/33 43 28  
[Info.poperinge@vrijclbwesthoek.be](mailto:Info.poperinge@vrijclbwesthoek.be)
  - Vestiging Veurne: Oude Beestenmarkt 6 – 8630 Veurne – 058/31 16 14  
[Info.veurne@vrijclbwesthoek.be](mailto:Info.veurne@vrijclbwesthoek.be)
- Blijf je zitten met je ontevredenheid, dan stelt hij voor om een informeel gesprek met de vestigingscoördinator aan te vragen.
- Als je geen informeel gesprek met de vestigingscoördinator wenst of als dit informeel gesprek met de vestigingscoördinator niet tot een oplossing leidt, krijg je de nodige uitleg om de schriftelijke, formele klachtenprocedure te starten.

## Stap 2: De formele procedure de gewone afhandelingsprocedure via de vestigingscoördinator

Heb je, na het informeel gesprek, het gevoel dat je blijft zitten met je ontevredenheid, dan kan je een formele klachtenprocedure opstarten. Hoe je dat doet, zetten we hier op een rij.

- Je dient een schriftelijke klacht in bij de vestigingscoördinator per brief of e-mail. De klacht bevat minstens wie je bent, je contactgegevens en wat er precies gebeurd is. Deze vragen helpen je op weg:
  - Over welke leerling gaat het?
  - Wie ben jij tegenover de leerling? (Ouder, de leerling zelf, vriend,... )
  - Wat is er precies gebeurd?
  - Wanneer gebeurde dat?
  - Welke CLB'er is betrokken?
  - Wat maakt dat je ontevreden bent?
- Afhankelijk van de vestiging, stuur je deze naar:
  - Vestiging **Diksmuide**: Inge Dewulf
    - Kasteelstraat 31 – 8600 Diksmuide
    - [Inge.dewulf@vrijclbwesthoek.be](mailto:Inge.dewulf@vrijclbwesthoek.be)
  - Vestiging **Ieper**: Hans Vandenbroucke :
    - Bukkersstraat 38 – 8900 Ieper
    - [hans.vandenbroucke@vrijclbwesthoek.be](mailto:hans.vandenbroucke@vrijclbwesthoek.be)
  - Vestiging **Poperinge**: Ine Vervenne:
    - Rekhof 22 – 8970 Poperinge
    - [Ine.vervenne@vrijclbwesthoek.be](mailto:Ine.vervenne@vrijclbwesthoek.be)
  - Vestiging **Veurne**: Jan Seys:
    - Oude Beestenmarkt 6 – 8830 Veurne
    - [jan.seys@vrijclbwesthoek.be](mailto:jan.seys@vrijclbwesthoek.be)
- De vestigingscoördinator kijkt na of een klachtenprocedure mogelijk is (zie hierboven bij 'wat is (g)een klacht'). Anonieme klachten over een CLB-medewerker of over de dienstverlening worden niet behandeld. Als je je naam echter in vertrouwen meedeelt aan de vestigingscoördinator, oordeelt deze of de klacht al dan niet behandeld wordt.
- ⇒ Is de klacht niet ontvankelijk, dan:
  - brengt de vestigingscoördinator je via een aangetekende brief op de hoogte met een ondertekende motivatie.

- o geeft de vestigingscoördinator je ook de mogelijkheid tot een gesprek om uit te leggen waarom de klacht niet ontvankelijk is.
  - o wordt de betrokken CLB-medewerker op de hoogte gebracht van de niet-ontvankelijkheid.
- ⇒ Is de klacht ontvankelijk, dan worden volgende stappen gezet:
- De vestigingscoördinator
    - o stuurt je een ontvangstmelding en informatie over het verder verloop van de klachtenprocedure binnen een termijn van 10 dagen. Let op: valt er een schoolvakantie in die termijn, dan moet je de dagen van de schoolvakantie bijtellen.
    - o laat aan de betrokken medewerker weten dat er een klacht is en van wie die klacht komt.
  - De vestigingscoördinator onderzoekt de klacht door:
    - o een gesprek met de CLB-medewerker. Die kan zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
    - o een gesprek met jou. Je kan je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
    - o Indien nodig advies te vragen bij externe specialisten (bv. bij VCLB Netwerk).
  - De vestigingscoördinator neemt een beslissing. Volgende beslissingen zijn mogelijk: klacht (deels) gegrond, ongegrond, terechte opmerking, ...
    - o De vestigingscoördinator brengt je via een aangetekende brief op de hoogte van de beslissing.
    - o Je wordt uitgenodigd om uitleg te krijgen over deze beslissing (indien wenselijk, samen met de betrokken CLB-medewerker).
    - o De betrokken CLB-medewerker krijgt vooraf inzage in het antwoord dat naar jou gestuurd wordt en ontvangt hiervan ook een kopie.
  - Als je klacht deels of volledig terecht wordt bevonden, doen we de nodige inspanningen om het probleem zo goed mogelijk te herstellen of recht te zetten.
  - Als jij en het CLB het eens zijn over de beslissing en/of voorstellen, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
  - Ben je het niet eens met de eindbevindingen van de vestigingscoördinator, dan is een gesprek met de algemeen directeur mogelijk (contactgegevens te verkrijgen via de vestigingscoördinator) of kan je een beroepsprocedure via de interne klachtencommissie opstarten. De vestigingscoördinator geeft je hierover alle nodige informatie. Hij vermeldt hiervoor o.a. het adres van de voorzitter van deze interne klachtencommissie (zie stap 3).
  - Binnen de gewone afhandelingsprocedure wordt je klacht afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

### Stap 3: De formele procedure beroepsprocedure via de interne klachtencommissie

- Als je het niet eens bent met de bevindingen van de gewone klachtbehandeling of heb je een klacht over de algemeen directeur of een vestigingscoördinator, kan je contact opnemen met de voorzitter van de interne klachtencommissie (p.a. Marc De Keyrel – Grauwe Broederstraat 45 – 8600 Diksmuide). Hiervoor stuur je hem een aangetekende brief, ten laatste 30 kalenderdagen na ontvangst van de bevindingen van de gewone afhandelingsprocedure.
- De voorzitter stuurt je een ontvangstmelding en informatie over het verder verloop van de klachtenprocedure en brengt de betrokken CLB-medewerker, vestigingscoördinator of directeur op de hoogte.

- De klachtencommissie onderzoekt de klacht door:
  - een gesprek met de betrokken CLB-medewerker (eventueel samen met een vertrouwenspersoon)
  - een gesprek met de vestigingscoördinator
  - een gesprek met jou. Je kan je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon
  - overleg binnen de klachtencommissie
  
- De klachtencommissie brengt de bevindingen van het klachtenonderzoek samen en neemt een beslissing. Mogelijke beslissingen zijn: klacht (deels) gegrond, ongegrond, terechte opmerking, .... Hij vermeldt daarbij ook de eventuele stappen die gezet worden om het probleem zo goed mogelijk te herstellen of recht te zetten.
  - De voorzitter van de klachtencommissie brengt je via een aangetekende brief op de hoogte van de beslissing.
  - Je wordt uitgenodigd om uitleg te krijgen over deze beslissing (indien wenselijk, samen met de betrokken CLB-medewerker en of vestigingscoördinator).
  - De betrokken CLB-medewerker krijgt vooraf inzage in het antwoord dat naar jou wordt gestuurd en ontvangt hiervan ook een kopie.
  
- Als beide partijen het eens zijn over de beslissing en/of voorstellen, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
  
- Ben je het niet eens met de eindbevindingen van de interne klachtencommissie, dan wordt je verwezen naar de burgerlijke rechtbank
  
- Binnen deze beroepsprocedure wordt de klacht afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

## Stap 4: Naar hogere (rechts)middelen

Als de voorgaande stappen niet voor alle partijen tot een oplossing leiden, kunnen zowel jij als de andere partijen hogere (rechts)middelen aanspreken.

Met hogere (rechts)middelen worden bedoeld:

- een orgaan binnen het departement onderwijs, met bevoegdheden die analoog zijn aan deze van de Kamer van Beroep
- burgerrechtelijke rechtspraak (procedure van ingebrekestelling en schadeloosstelling)

Bij onenigheid over de toegang tot buitengewoon onderwijs kan men terecht bij de Vlaamse bemiddelingscommissie. Meer info over deze procedure:

<http://onderwijs.vlaanderen.be/nl/vlaamse-bemiddelingscommissie>

## Klachten die gemeld worden 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