

# Klachtenprocedure

## Uitgangspunten

Wat is een klacht?

Een klacht is een onmiskenbare en duidelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid m.b.t. handelingen of procedures, gesteld door medewerkers van CLB Het Kompas in de uitvoering van hun opdracht waarover de klager zich richt tot een overste van dat CLB-personeel.

## Behandelen van een klacht

Het behandelen van een klacht volgens het stappenplan klachtenprocedure treedt in werking op basis van een klacht die een cliënt rechtstreeks richt aan het CLB of bij een klacht die liep via het departement onderwijs. In dit laatste geval wordt de klacht steeds formeel behandeld.

## **STAPPENPLAN:**

### 1. Informele behandeling

De klager richt zich mondeling tot de CLB-medewerker of een overste van een CLB-medewerker met een vraag, bedenking, uiting van ongenoegen.

Indien men niet tot een vergelijk komt, wordt beslist om een formele klacht in te dienen en om m.a.w. "verder te gaan". In dit geval dient de klager zich in eerste instantie schriftelijk te richten tot de vestigingscoördinator, nadien tot de mandaathouder. Zolang dit niet schriftelijk is, loopt de informele behandeling van de klacht.

Indien een onderhoud met de vestigingscoördinator of mandaathouder niet tot een bevredigende oplossing zou leiden, wordt de nodige uitleg gegeven over mogelijke verdere stappen (formele klacht).

### 2. Formele behandeling

De klager dient een schriftelijke klacht in bij de mandaathouder (brief/e-mail/fax).

De formele behandeling begint te lopen vanaf de 3<sup>e</sup> CLB-werkdag volgend op de in het schrijven vermelde datum.

De mandaathouder reageert:

- binnen de 5 CLB-werkdagen volgend op de start van de klachtenprocedure;
- binnen de 8 CLB-werkdagen volgend op de in de brief van cliënt vermelde datum;
- binnen de 10 CLB-werkdagen volgend op een melding door het Departement Onderwijs.
- via mondelinge en/of schriftelijke weg (brief of e-mail);
- met een concreet voorstel tot een (tweede) onderhoud met de klager (datum, plaats, onderwerp ...)

De mandaathouder beslist, na overleg met het betrokken personeelslid, over de opportuniteit van diens aanwezigheid tijdens dit gepland onderhoud met de klager. Hij deelt uitdrukkelijk aan het personeelslid mee dat hij steeds het recht heeft om samen of apart gehoord te worden.

Indien de mandaathouder niet tijdig reageert of indien de klager z.i. nog geen bevredigende oplossing kreeg, heeft hij het recht om de aangeduide afgevaardigde van het Inrichtend Bestuur van het CLB te contacteren (D. Debroey).

### **3. Inrichtend bestuur**

Indien de klager de afgevaardigde van het Inrichtend Bestuur (I.B.) wenst te spreken richt hij dit verzoek per aangetekend schrijven.

Deze reageert:

- binnen de 3 CLB-werkdagen volgend op de datum van ontvangst van de aangetekende brief;
- met een voorstel tot onderhoud (afgevaardigde I.B. – mandaathouder – klager - desgevallend het betrokken personeelslid (cf. supra);

Indien de klager z.i. nog geen bevredigende oplossing gekregen heeft kan hij vragen naar samenroeping van de VCLB-commissie 'Klachtenbemiddeling'.

### **4. Bemiddelingscommissie VCLB**

- deze kan gecontacteerd worden door klager en beklagde;
- deze dient steeds gecontacteerd per aangetekend schrijven met een vraag tot bijeenroeping;
- de bijeenroeping volgt binnen de 30 kalenderdagen (met opschorting van de sluitingsperiodes van de centra) na datum van het aangetekend schrijven;
- samenstelling:  
voor VCLB: de directie (of vertegenwoordiger), de leden van de ombudsdienst (+ deskundigen ad hoc)  
voor CLB: de mandaathouder + de afgevaardigde I.B. + personeel van het betrokken CLB  
voor klager: klager + eventuele bijstand

Indien de Bemiddelingscommissie geen uitsluitsel geeft kunnen zowel de klager als het betrokken CLB hogere rechtsmiddelen aanspreken.

### **5. Hogere rechtsmiddelen**

Deze worden in overleg met de vertegenwoordigers van alle centrumnetten en het Departement Onderwijs, netoverstijgend georganiseerd naar analogie met de Kamer van Beroep.