

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 teamleider, nadien tot de directeur. Zolang dit niet schriftelijk is, loopt de informele behandeling van de klacht.

Indien een onderhoud met de teamleider of directeur 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 directeur (brief/e-mail/fax).

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

De directeur reageert:

- 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 directeur 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 directeur 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 (A. Jespers) te contacteren op het adres Vijfhoek 1a, 2800 Mechelen.

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 met een voorstel tot onderhoud (afgevaardigde I.B. – directeur – klager - desgevallend het betrokken personeelslid (cf. supra).

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

Indien de klager z.i. nog geen bevredigende oplossing gekregen heeft, kunnen zowel de klager als het betrokken CLB hogere rechtsmiddelen aanspreken.

4. Hogere rechtsmiddelen

Indien de klager z.i. nog geen bevredigende oplossing heeft gekregen verwijzen we naar de gewone burgerlijke rechtbank.