

Klachtenprocedure CLB Kempen

Visie

Conform art.95 van het CLB decreet over een kwaliteitsvolle hulpverlening, hebben we binnen CLB Kempen een eigen klachtenprocedure ontwikkeld.

Inhoudelijk hebben we ons gebaseerd op de [CAJO-tekst](#) over de klachtenprocedure en de [memorie van toelichting bij de klachtenprocedure](#), die beiden gepubliceerd werden in 2006.

Definitie van een klacht:

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.

Cliënt: school, ouder, leerling, voorziening,.....

Wijze van klacht indienen: een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk geuit worden. Beide soorten klachten worden opgenomen volgens onze klachtenprocedure.

Wijze van afhandeling van de klacht: een klacht kan op informele of op formele wijze afgehandeld worden.

1. Informele afhandeling: indien een klacht mondeling geuit wordt, volgen we de informele afhandeling. Het gaat hier om een soort bemiddeling, waarbij alle betrokken partijen op een informele manier met elkaar tot een consensus proberen te komen. (zie diagram)
2. Formele afhandeling: indien een klacht schriftelijk geuit wordt ter attentie van de directeur, volgen we de formele afhandeling zoals die beschreven wordt in de [procedure voor de behandeling van klachten: CAJO](#) (zie diagram).

Principe: we streven ernaar om zoveel mogelijk klachten te behandelen op het niveau van de medewerker en het team.

Procedure

Stap 1: ontvangen van de klacht

Diegene die de klacht ontvangt, luistert naar de klacht en zoekt uit wat de klacht inhoudt. We doen in eerste instantie aan vraagverheldering.

De klacht wordt dan doorgegeven aan de bevoegde persoon binnen CLB Kempen.

We hebben hier rond de volgende afspraken:

- Bediende → doorgeven aan de vestigingscoördinator
- Medewerker → doorgeven aan de vestigingscoördinator
- Betrokken medewerker (vernoemd in de klacht) → opnemen met team en/of vestigingscoördinator
- Vestigingscoördinator → opnemen met betrokken medewerker en/of betrokken team
- Directeur → opnemen met de betrokken medewerker en/of betrokken team. Directeur brengt parallel ook de vestigingscoördinator op de hoogte.

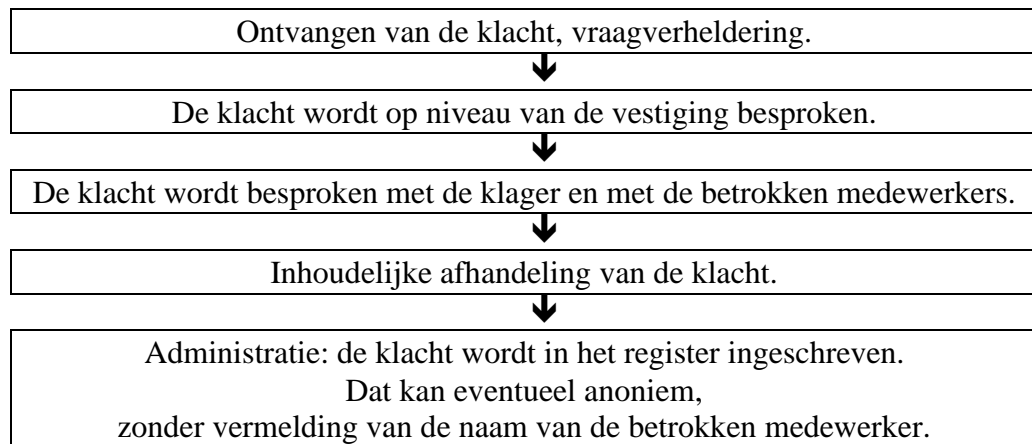
Stap 2: afhandeling van de klacht

A. Afhandeling op informele wijze

Deze afhandeling kan op verschillende niveaus gebeuren:

- Niveau van de medewerker, het team, het groot team
- Niveau van de vestiging: samen met de vestigingscoördinator
- Niveau van het centrum, CLB Kempen: samen met de directeur

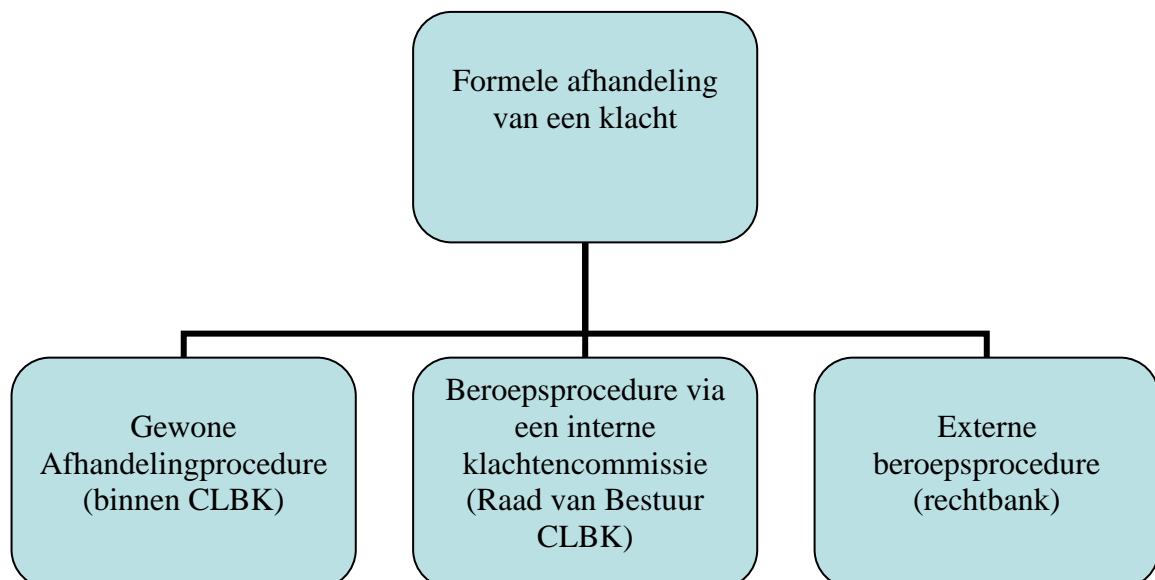
Diagram



B. Afhandeling op formele wijze

- Een klacht is een formele klacht wanneer ze schriftelijk ingediend wordt.
- Een informele klacht kan een formele klacht worden indien de klager of de betrokken medewerker ontevreden is met de informele afhandeling van de klacht.
- Elke formele klacht wordt opgenomen in het klachtenregister. We gebruiken hiervoor het bestaande [sjabloon klachtenregister](#)

Diagram met de 3 mogelijkheden, zie [procedure voor de behandeling van klachten: CAJO](#).



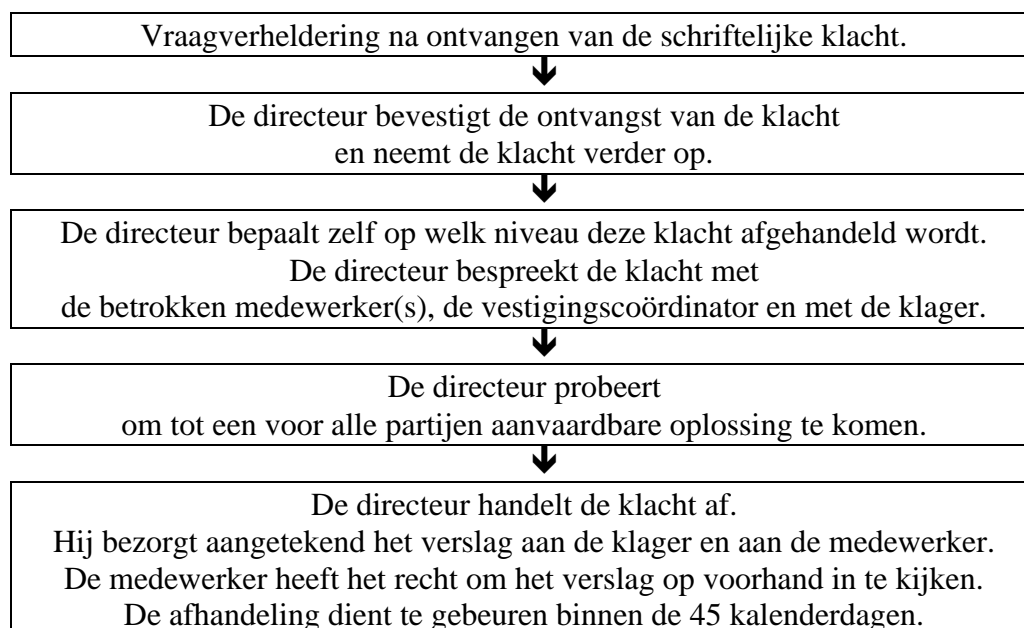
De mogelijkheden worden door deze volgorde bepaald.

Opmerking: een klacht over de directeur van het centrum moet verplicht gericht worden aan de Interne Klachtencommissie.

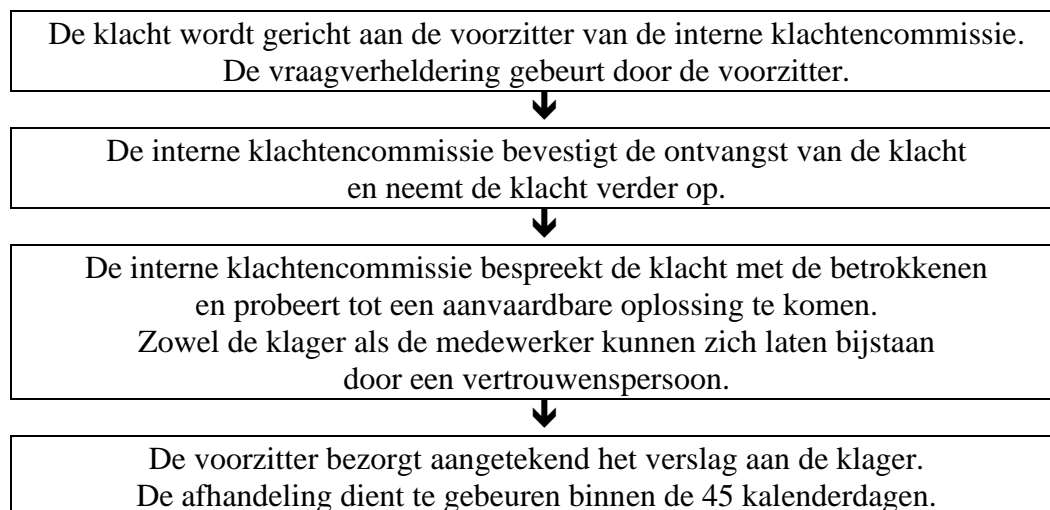
De Interne Klachtencommissie bestaat uit minimaal 2 leden, gekozen uit de Raad van Bestuur.

Voorzitter: Stef Van Hoof: stef.van.hoof@telenet.be .

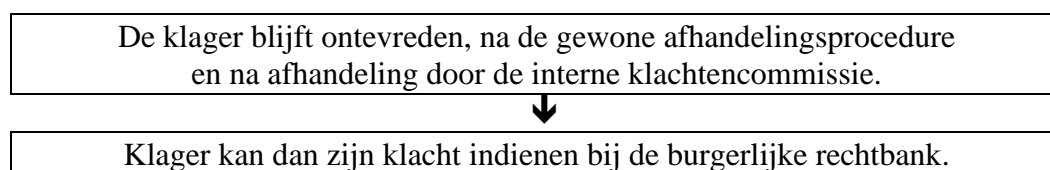
De gewone afhandelingsprocedure



De interne klachtencommissie



De externe beroepsprocedure



Opmerking: in deze procedure voorziet de Raad van Bestuur van CLBK principieel de bescherming van het betrokken personeelslid en/of de directeur.



DE PROCEDURE VOOR DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

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 vakantieperiodes¹. 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.

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.

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.

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.

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.

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.

Bijlage 2



Anatole Francestraat 119 bus1, 1030 Brussel
Tel. 02 -240 07 60 Fax 02 -240 07 51
E-mail cajo@vclb-koepel.be

Memorie van toelichting bij de procedure voor de behandeling van klachten

1 Algemeen

De directeur van een centrum voor leerlingenbegeleiding is het centraal aanspreekpunt voor cliënten die ontevreden zijn over een verrichte handeling, prestatie of dienstverlening van het centrum of gesteld door een personeelslid van het centrum in de uitvoering van zijn opdracht. Een handeling, prestatie of dienstverlening van een personeelslid van het centrum in de uitvoering van zijn opdracht wordt beschouwd als een handeling van het centrum.

1.1 Basisprincipes

Klachten dienen, net als meldingen en vragen om informatie, beschouwd te worden als een signaal vanwege de cliënt, als een bron van concrete en bruikbare informatie voor een kwaliteitsverbetering van de dienstverlening. De behandeling van klachten over de eigen dienstverlening vormt een essentieel onderdeel van de interne kwaliteitsbewaking.

Doorheen de behandeling van de klachten en los van de verwachtingen van de klager, blijft het centrum het belang van de leerling centraal stellen en wordt steeds in het oog gehouden wat voor de betrokken leerling de gevolgen zijn van de situatie waarover geklaagd wordt.

Elk onderzoek van een klacht gebeurt in volledige objectiviteit en onafhankelijkheid en steunt op de regelgeving betreffende de opdrachten van het CLB maar houdt ook rekening met het principe van de billijkheid en het streven naar praktische oplossingen.

1.2 Situering van de klachtenbehandeling

Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet maximaal gestreefd worden naar een informele afhandeling van een vraag, een opmerking of een klacht. Het is vaak mogelijk dat de cliënt enkel een rechtzetting of tegemoetkoming van de betrokken medewerker wenst te bekomen, die door een relatief kleine inspanning kan verleend 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 en hoeft het niet tot een formele klacht te komen.

Indien het toch tot een klacht komt over de dienstverlening of een handeling van een CLB-medewerker, vervult de directie de eerstelijnsklachtenbehandeling. De interne klachtencommissie van het centrum functioneert in de tweede lijn.

Cel administratieve en juridische ondersteuning

2 Procedure bij klachten¹

2.1 Gaat het om een klacht?

2.1.1 Definitie van “klacht” in het kader van het CLB

Klachten moeten betrekking hebben op een concrete handelwijze van het centrum in een bepaalde aangelegenheid of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving. Een klacht kan ook gaan over de handelwijze van een specifieke CLB-medewerker in de uitvoering van zijn opdracht.

In een aantal gevallen is het wellicht niet volledig duidelijk of een bepaalde boodschap vanwege een betrokkene begrepen moet worden als een klacht en de procedure van de klachtenbehandeling bijgevolg van toepassing is. In deze gevallen dient vanuit een maximaal cliëntgerichte benadering het begrip ‘klacht’ ruim geïnterpreteerd te worden en dienen alle mogelijke stappen ondernomen te worden om op een correcte wijze de vraag van de betrokkene te beantwoorden.

2.1.2 Oproepen die geen klacht zijn

Melding van een tekortkoming

We spreken van een melding indien de oproeper een tekortkoming in de dienstverlening van het centrum signaleert. Het is immers mogelijk dat de oproeper wil melden dat bijvoorbeeld het faxtoestel stuk is, er een fout is opgetreden in de website van het CLB, ...

Voor een melding van een tekortkoming wendt de oproeper zich best tot de gewone contactpersoon.

Indien de cliënt een tekortkoming signaleert en erbij zegt dat hij/zij weet dat het centrum hiervan reeds op de hoogte was en er niets aan gedaan heeft, dan spreken we toch van een klacht.

Het gebeurt dat tijdens het eerste contact met de oproeper aanvankelijk de term klacht wordt gebruikt of bewoordingen van ontevredenheid worden geuit, doch dat de CLB-medewerker of de directeur samen met de oproeper tot een vergelijk kan komen over het feit dat men eigenlijk een tekortkoming wil melden en een rechtzetting wenst.

Indien de cliënt tevreden is over die rechtzetting, dan vervalt het voorwerp van de klacht en vervalt de verplichting om de oproep verder als klacht te behandelen.

Informatieve oproep

Louter informatieve vragen over de dienstverlening horen niet thuis in deze procedure. Voor deze vragen wordt de vraagsteller doorverwezen naar de gewone contactpersoon.

Elke CLB-medewerker kan ook door de cliënt geraadpleegd worden wanneer er een concreet ongenoegen heerst waarover de betrokkene (in eerste instantie) enkel informatie vraagt betreffende zijn/haar de mogelijkheden om een klacht/ongenoegen te formuleren.

2.2. Is de klacht ontvankelijk?

De directeur onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.

¹

De procedure voor de behandeling van klachten is afgeleid van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen (kortweg het klachtendecreet genoemd) en de omzendbrief VR 2002/20 betreffende de leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het genoemde decreet.

Memorie van toelichting - Ontwerp klachtenprocedure versie mei 2006 2

Zoals vermeld in de klachtenprocedure is er in bepaalde gevallen een verplichting tot behandeling en in ander gevallen niet.

Bijvoorbeeld: een kennelijk ongegronde klacht dient niet behandeld te worden. Dit kan bijv. het geval zijn wanneer een klacht wordt ingediend m.b.t. tot een actie t.o.v. een leerling van een school die niet behoort tot het CLB-werkgebied of bijv. wanneer een klacht wordt ingediend t.o.v. een globale actie die door een andere organisatie gevoerd werd.

Er is eveneens geen verplichting tot behandeling van de klacht in volgende gevallen:

- Klachten van leerkrachten en scholen met wie het centrum een beleidscontract heeft afgesloten: deze klachten situeren zich in de context van (de evaluatie van) de beleidscontracten.
- Klachten van een CLB-medewerker over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling dienen via de hiërarchische weg of via de vakbondsorganisaties aangekaart te worden.

Anonieme klachten:

In de regel worden anonieme klachten over een persoon (persoonlijk optreden) evenals anonieme klachten over de dienstverlening onontvankelijk verklaard. Anonieme klachten over de dienstverlening worden in het kader van de interne kwaliteitsbewaking wel beschouwd als nuttige informatie voor het centrum.

De anonieme klachten waarbij de oproeper zijn naam in vertrouwen mededeelt aan de directeur van het centrum of verduidelijkt in welke hoedanigheid hij of zij te maken heeft met de beklagde, zullen niet automatisch onontvankelijk worden verklaard.

2.3 Enkele basisvragen bij een ontvankelijke klacht

- Is voor het voorwerp van de klacht een bepaalde reglementering van toepassing? Zaken die buiten het gereguleerd kader vallen, kunnen worden opgenomen voor zover er sprake is van onbehoorlijk optreden of geen blijk van billijkheid.
- Werd er al een klacht ingediend over hetzelfde onderwerp? Het wederkerig karakter van de klacht kan reden zijn om de klacht anders aan te pakken dan de eerste keer.
- Welke stappen heeft de klager reeds gezet; werd de klacht reeds besproken met de onmiddellijk betrokkenen? Indien nog geen contact werd opgenomen met de onmiddellijk betrokkenen, dan zorgt de directeur van het centrum dat dit vooralsnog gebeurt. Immers, indien deze aan het probleem tegemoet kan komen, is het mogelijk dat het voorwerp van de klacht wegvalt en het klachtendossier kan worden stopgezet.

3. Het klachtenonderzoek

Actie 1: De gewone afhandelingsprocedure

Naast de melding wie de klacht zal behandelen, wordt de klager ook gemeld waar en wanneer deze persoon bereikbaar is.

De directeur of de persoon die door hem werd aangesteld, onderzoekt de klacht en bespreekt, indien de klacht betrekking heeft op de handelwijze van een CLB-medewerker, deze expliciet met de betrokken medewerker.

Een betrokken CLB-medewerker kan zich steeds laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

De klachtenbehandelaar kan advies inwinnen van bijvoorbeeld de administratief-juridische dienst van VCLB vzw of van een persoon die expertise heeft op het domein waarover de klacht handelt.

De directeur wordt in elk geval op de hoogte gebracht van de bevindingen en de ondernomen stappen.

De bevindingen van het klachtenonderzoek worden samengebracht en een eindbevinding wordt geformuleerd in termen van klacht (deels) gegrond, ongegrond, terechte opmerking, enz Het is steeds de verantwoordelijkheid van de directeur om de klager via een aangetekend schrijven in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek.

Indien een klacht (deels) gegrond of terecht werd bevonden, levert het centrum de nodige inspanningen om de zaak zo goed mogelijk te herstellen of recht te zetten.

Het schrijven bevat tevens het aanbod om eventueel een mondelinge toelichting te geven.

De directeur zal bij het formuleren van de eindbevinding de klager wijzen op de mogelijkheid om tegen de bevindingen van de klachtbehandeling beroep in te stellen bij de interne klachtencommissie van het centrum. Hij/Zij vermeldt daartoe o.a. het adres van de voorzitter van deze interne klachtencommissie.

De betrokken CLB-medewerker krijgt vooraf inzage in het antwoord aan de klager en ontvangt tevens een afschrift van het schrijven dat de klager toegestuurd wordt.

Actie 2: Beroepsprocedure via een interne klachtencommissie

Per inrichtend bestuur wordt één interne klachtencommissie voorzien.

Deze klachtencommissie is samengesteld uit twee vaste leden en wordt ad hoc aangevuld met minimum één lid afkomstig uit bijv. de centrumraad of de raad van bestuur. De klachtencommissie kan zich eveneens laten bijstaan door een externe deskundige.

De twee vaste leden zijn: twee leden van de raad van bestuur onder wie de voorzitter en/of zijn gemandateerde. De directeur van het centrum kan niet worden aangeduid als lid van de interne klachtencommissie.

Om de tijdsspanne van 30 dagen vast te stellen, wordt ervan uitgegaan dat een aangetekend schrijven de klager bereikt op de 2^e werkdag na de verzending. De termijn begint dus te lopen vanaf de 3^e werkdag na verzending.

De betrokken CLB-medewerker ontvangt een afschrift van het schrijven dat de klager toegestuurd wordt.

Actie 3: Externe beroepsprocedure

Met de burgerlijke rechtbank wordt hier bedoeld de burgerlijke kamer van de rechtbank van eerste aanleg.

4. Registratie:

Een klacht wordt opgenomen in een register.

Volgende gegevens worden genoteerd in het klachtenregister:

- de datum van ontvangst van de klacht
- de ontvanger van de klacht
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht
- de drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon)
- via wie werd de klacht ontvangen (rechtstreeks van de cliënt, zijn ouders, via andere wegen, ...)
- een omschrijving of samenvatting van de klacht

- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- klachtenbehandelaar binnen het centrum
- het resultaat van de klachtenbehandeling:
 - o ontvankelijk:
 - ongegrond
 - opgelost
 - niet opgelost
 - o onontvankelijk + reden van eventuele onontvankelijkheid
- de datum waarop de klacht afgehandeld is
- de datum van mededeling van de beslissing
- ondernomen of te nemen maatregelen

Vanuit een positieve benadering en met het oog op een maximale kwaliteitsverbetering van de dienstverlening, is het aangewezen om alle grieven, suggesties en opmerkingen vanwege de cliënten te registreren, ook als onmiddellijk of naderhand blijkt dat zij buiten het toepassingsgebied van de klachtenprocedure vallen. Ook onontvankelijke klachten worden aldus geregistreerd.



CLB - Kempen
centrum voor leerlingenbegeleiding

Korte Begijnenstraat 18 2300 Turnhout tel 014 40 33 10 fax 014 40 33 19 email directie@clb-kempen.be

Klachtenregister

Datum ontvangst klacht	
Ontvanger klacht	
Persoonsgegevens indiener klacht	
Drager klacht (brief, fax, e-mail, telefoon)	
Van wie werd klacht ontvangen (rechtstreeks van cliënt, zijn ouders, via andere wegen,..)	
Omschrijving of samenvatting van klacht	
Verzendingsdatum ontvangstmelding	
Klachtenbehandelaar binnen centrum	
Resultaat klachtenbehandeling (ontvankelijk of onontvankelijk)	

Datum afhandeling klacht	
Datum mededeling beslissing	
Ondernomen of te nemen maatregelen	