

PROCEDURE KLACHTENBEHEER VRIJ CLB IZEGEM

U wenst het CLB te informeren

U vult het klachtenformulier van de website in (online of papieren versie)

Voorbeelden van dergelijke klachten zijn:

- telefoon wordt niet opgenomen
- de vraag wordt niet goed onthaald
- te lange wachttijd
- onvriendelijk onthaal
- indiener van de klacht heeft het gevoel te weinig betrokken te zijn bij de aangeboden hulp
- ...

U hebt een formele klacht

Voorbeelden van formele klachten:

- de informele klacht wordt niet beantwoord of er wordt onvoldoende mee rekening gehouden
- u bent ontevreden over een gestelde handeling of een genomen beslissing door een CLB-medewerker
- er wordt door de indiener van de klacht een professionele beroepsfout vastgesteld
- klachten die gesignaleerd worden aan het departement onderwijs of de onderwijsinspectie
- klachten die gesignaleerd worden aan de voorzitter van de Raad van Bestuur van het CLB
- ...

Stap 1: U neemt telefonisch contact met de betrokken CLB-contactpersoon van de school (zie website) of met de CLB- directeur

Stap 2: U zult door de gecontacteerde worden onthaald voor een gesprek

Stap 3: U voelt zich met uw klacht onvoldoende gehoord of begrepen en beslist over te gaan tot de formele klachtenprocedure

Stap 4: U vult het klachtenformulier van de website in (online of papieren versie)

Hoe wordt Uw klacht verder afgehandeld in het Vrij CLB Izegem?

- in geval van een informerende klacht:
 - de directeur van het CLB wordt op de hoogte gebracht van uw klacht
 - de directeur spreekt met de betrokken medewerkers
 - het CLB zoekt naar een oplossing om de klacht in de toekomst te vermijden
- in geval van een formele klacht:

- De formele behandeling begint te lopen vanaf de derde CLB-werkdag na ontvangst van het schrijven.
- De directeur nodigt de indiener van de klacht uit binnen de 5 CLB-werkdagen volgend op de start van de klachtenprocedure.
- De directeur licht de verdere te ondernemen stappen toe, afhankelijk van de ernst van de klacht
- De directeur geeft uitleg over de verdere officiële stappen die door de indiener van de klacht kunnen ondernomen worden en helpt de indiener van de klacht hierbij waar nodig

U krijgt vanuit de directie onvoldoende gehoor

- Indien de directie niet (tijdig) reageert of indien de klager zijns inziens nog geen bevredigende oplossing gekregen heeft, heeft hij het recht om de voorzitter van het Inrichtend Bestuur inzake klachtenbehandeling te contacteren. Dit verzoek tot contactname dient te gebeuren bijkantekend schrijven tav. Mvr.Josiane Lowie.
- De voorzitter van het I.B. neemt contact op met de klager (mondeling of schriftelijk) en formuleert een concreet voorstel tot onderhoud tussen de directie, de klager en desgevallend het betrokken personeelslid. Deze contactname dient te gebeuren binnen de 5 CLB-werkdagen volgend op de datum van ontvangst van het aantekend schrijven.
- Indien de klager zijns inziens nog geen bevredigende oplossing gekregen heeft, kan hij vragen naar een bijeenroeping van de VCLB-commissie Klachtenbemiddeling. Ook de beklagde kan desgevallend om een bijeenroeping van de VCLB-commissie Klachtenbemiddeling verzoeken. Een vraag tot bijeenroeping van de VCLB-commissie Klachtenbemiddeling dient te gebeuren per aantekend schrijven, gericht aan de directeur VCLB vzw, Anatole Francestraat 119 1030 Brussel (Schaarbeek) 02 240 07 50
- De VCLB-commissie Klachtenbemiddeling wordt bijeengeroepen binnen de 30 kalenderdagen (met opschorting van de sluitingsperiodes van de centra) volgend op de ontvangst van het aantekend schrijven.
- Indien de VCLB-commissie Klachtenbemiddeling niet tot een voor alle partijen bevredigende oplossing komt, kunnen zowel de klager als de beklagde of het betrokken CLB hogere (rechts)middelen aanspreken. Met hogere(rechts)middelen wordt bedoeld:
 - een eventueel nog op te richten orgaan, ingesteld bij het Dep. Onderwijs, met bevoegdheden die
 - analoog zijn aan deze van de Kamer van Beroep - burgerrechterlijke rechtspraak (procedure van ingebrekestelling en schadeloosstelling)

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.

Indien de klachtenprocedure op het centrum niet tijdig wordt opgestart, kan de klager zich beroepen op de procedure die beschreven staat in de omzendbrief 13AD/02/SB van de afdeling CLB-nascholing en leerlingenvervoer.

