

Klachtenprocedure

Beste leerling, beste ouder,

Samen met onze 40 CLB-medewerkers dragen wij graag goed zorg voor onze leerlingen en hun ouders. Wij overleggen met onze CLB-teamgenoten, de school en eventuele externen op een kwaliteitsvolle manier. Wij begeleiden en onderzoeken op wetenschappelijk verantwoorde wijze en volgens de voorschriften van de overheid. Wij hebben een kwaliteitsadviseur en een directieteam die samen mee instaan voor de goede werking van ons CLB.

Wellicht hebt u toch suggesties voor verbetering. Of liep het ondanks onze goede voorzorgen ergens fout. Dan vinden wij het belangrijk dat u ons dat laat weten, zodat we hier in de toekomst kunnen aan werken. Of misschien had u gewoon nog een toelichting nodig. Aarzel niet uw CLB-medewerker of de CLB-directie te contacteren !

In deze brief leggen we u uit hoe u met uw opmerkingen of klachten bij ons terecht kan.

Tom Walgraeve, CLB-directeur

1. Wat is een klacht over de CLB-werking?

U bent als leerling of als ouder heel erg ontevreden over een verrichte handeling, prestatie of dienstverlening door één of meerdere personeelsleden van ons CLB. In de punten 2 t.e.m. 5 bespreken we de te nemen stappen.

Misschien bent u niet zo tevreden over onze MDT-dienstverlening i.v.m. integrale jeugdhulp. In punt 6 leggen we uit welke stappen u daarvoor kan ondernemen.

2. Wat is een “normale” eerste stap?

U praat eerst nog eens met het betrokken CLB-personeelslid. Uw vraag of bedenking, uw uiting van ongenoegen, ... kan op een misverstand berusten. Of misschien had het CLB-personeelslid het zo nog niet bekeken en zal hij/zij hier de volgende keer beter op letten. Praten helpt!

Misschien hebt u het gevoel dat dit gesprek niet helpt. Dan kan het CLB-personeelslid vragen aan de CLB-directeur om tussen u en hem/haar te bemiddelen.

Het CLB-personeelslid kan u ook voorstellen om met de CLB-directeur, dhr. Tom Walgraeve, contact op te nemen. Hij is bereikbaar op volgend adres:

*Dhr. T. Walgraeve, directeur
Vzw Vrije CLB Archipel
p/a Vrij CLB Meetjesland - Visstraat 14 - 9900 Eeklo
Tel: 09 376 70 50*

3. Hoe een formele klacht indienen?

In punt 2 zochten we naar een informele afhandeling van uw klacht. Misschien volstaat dat voor u niet. Dan wordt uw klacht “formeel”. U stuurt uw klacht schriftelijk naar:

*Dhr. T. Walgraeve, directeur
Vzw Vrije CLB Archipel p/a Vrij CLB Meetjesland - Visstraat 14 - 9900 Eeklo*

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:

*Dhr. Marc Willems, voorzitter vzw Vrije CLB Archipel
p/a Vrij CLB Meetjesland - Visstraat 14 - 9900 Eeklo*

4. Is de klacht ontvankelijk?

Het CLB is verplicht een klacht te behandelen indien:

- De identiteit en het adres van de klager bekend zijn: vermeld duidelijk
 - wie u bent;
 - waar u woont;
 - de geboortedatum, school en klas van de leerling;
- De klacht schriftelijk werd ingediend;
- Deze een omschrijving van de feiten bevat. Vermeld dus duidelijk wat uw klacht is.

Het CLB 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 meer dan 6 maand voor de indiening van de klacht plaatsvonden;
- 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 CLB-directeur bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 kalenderdagen na ontvangst. Deze termijn wordt opgeschort tijdens de wettelijke vakantieperiodes. De ontvangst wordt per brief gemeld. In zijn brief aan u vermeldt de CLB-directeur de datum van ontvangst van de klacht en legt hij u uit hoe het nu verder gaat.

Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager via een door de CLB-directeur ondertekend gemotiveerd schrijven op de hoogte gebracht. Dit schrijven wordt aangetekend verstuurd.

5. Het klachtenonderzoek

Actie 1: De gewone afhandelingprocedure

Stap 1: De CLB-directeur vraagt in eerste instantie aan het betrokken CLB-personeelslid 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 CLB-directeur op de hoogte van zijn/haar bevindingen en acties.

Stap 2: Indien u stap 1 niet wenst, pakt de CLB-directeur zelf de afhandeling aan. De CLB-directeur 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.

Stap 3: Na het onderzoek van de klacht stelt de CLB-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 afhandelsprocedure wordt de klacht afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

Actie 2: Beroepsprocedure via een interne klachtencommissie

Indien u zich als klager niet akkoord kan verklaren met de bevindingen van de klachtbehandeling, hebt u het recht om contact op te nemen met de voorzitter van het CLB-bestuur, dhr. Marc Willems. De CLB-voorzitter roept een interne klachtencommissie bijeen. De CLB-voorzitter is op volgend adres bereikbaar:

*Dhr. Marc Willems, voorzitter vzw Vrije CLB Archipel
p/a Vrij CLB Meetjesland - Visstraat 14 - 9900 Eeklo*

U stuurt daartoe een aangetekend schrijven, uiterlijk 30 kalenderdagen na ontvangst van het schrijven betreffende de bevindingen op basis van de gewone afhandelsprocedure (= Actie 1). 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 CLB-directeur.

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 er verwezen naar de gewone burgerlijke rechtbank.

6. Klachtenprocedure MDT-werking

6.1 Wat is de MDT-IJH-werking?

Sommige hulp moet aangevraagd worden, via ons multidisciplinair team (= MDT). IJH staat voor integrale jeugdhulp. Ons multidisciplinair team (verder MDT genoemd) van Vrij CLB Meetjesland heeft het erkenningsnummer M516.

Voor Integrale Jeugdhulp (IJH) is er een intensieve samenwerking van volgende MDT's:

- Vrij CLB Deinze - M515
- Vrij CLB Gent - M511
- Vrij CLB Meetjesland - M516
- Vrij CLB Zuid-Oost-Vlaanderen - M514

De samenwerking heet "MDT-IJH". Meer info hierover vindt u in de brochure "Hoe kan ons team jou helpen om de gepaste niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp te vinden?"

6.2 Wat is de normale eerste stap als je niet zo tevreden bent?

Wij raden jou aan vragen, bedenkingen of problemen zo snel mogelijk te bespreken met je CLB-medewerker.

Een gesprek lost vaak veel op.

6.3 Bent u ontevreden over het antwoord van de CLB-medewerker?

Neem dan contact op met Tom Walgraeve, directeur Vrij CLB Meetjesland. Hij is eindverantwoordelijke.

In punt 3, 4 en 5 van dit document, leest u hoe de directeur met uw klacht zal omgaan.

6.4 Is uw klacht nog altijd niet opgelost?

JO-Lijn is de luisterlijn van Opgroeien (Vlaamse overheid). JO-lijn beantwoordt vragen of klachten over de Jeugdhulp in Vlaanderen.

Bel JO-lijn op het gratis nummer 0800 900 33. Of stuur een e-mail naar jo-lijn@opgroeien.be