

## **KLACHTENMANAGEMENT**

(basis : nota CAJO+Waja van 09.10.2002 en 13AD/02/SB/Klachtenmanagement)

### **I. SITUERING**

#### **1. Doelstelling :** zorgen dat

1. dat elke klacht wordt opgenomen
2. klachten bij de juiste instantie terecht komen  
(in 95% van de gevallen zal dat het betrokken CLB zijn)
3. dat de communicatie klager-CLB wordt hersteld

#### **2. 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 het CLB in de uitvoering van hun opdracht.
  - een uiting van ongenoegen wordt als “formele klacht” gedefinieerd zodra er een schriftelijke klacht wordt ingediend bij de mandaathouder.
- Anonieme klachten en klachten over feiten die langer dan zes maand voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden komen niet in aanmerking.
- Bij informele klachtenbehandeling dienen door de “ontvanger” zes aandachtspunten genoteerd. Dit document wordt bewaard door de vestigingscoördinator
  1. Identificatie van de klager / van de ontvanger van het signaal
  2. aard en omschrijving van de klacht
  3. verdere interne behandeling: door wie? wanneer?
  4. antwoord: aard? door wie? wanneer?
  5. reactie van de cliënt: tevreden?
  6. de vestigingscoördinator verzamelt / analyseert vragen met oog op kwaliteitszorg. Deze aandachtspunten worden doorgegeven aan de kwaliteitscoördinatoren.

#### **3. Klachtenprocedures**

##### **3.1. Lokale procedures**

- betreft een klacht die een cliënt rechtstreeks richt aan het CLB. De procedure start hier bij de cliënt.
- de klacht krijgt een informele en/of formele behandeling:

3.1.1. **Informele** procedure = elke behandeling van de uiting van ongenoegen die zo verloopt dat een formele procedure niet nodig is;

3.1.2. **Formele** procedure = procedure die start bij een schriftelijke klacht gericht aan de mandaathouder of vestigingscoördinator (al dan niet n.a.v. een voorafgaande Informele procedure);

##### **3.2. Klacht van het departement:**

- een klacht die loopt via het departement
- de lokale procedure start hier bij de mandaathouder

## II. INFORMELE KLACHTENPROCEDURE

### Informele klacht :

#### 1. Bij

personeelslid = de ontvanger

#### 2. Betreft

Ander personeelslid

De ontvanger zelf

Het centrum

#### 3. Info

Ontvanger informeert betrokken personeelslid binnen drie werkdagen. De ontvanger stimuleert klager om klacht rechtstreeks met beklagde of met de vestigingscoördinator te bespreken

Ontvanger beslist zelf over doorgave info

Ontvanger informeert vestigingscoördinator binnen drie werkdagen of stimuleert klager zich rechtstreeks te wenden tot de directie.

#### 4. Opvolging

Beklaagde

- onderzoekt zelf de klacht
- legt de nodige contacten
- bemiddelt
- beslist zelf over doorgave info

- Ontvanger geeft info aan vestigingscoördinator
- Vestigingscoördinator geeft info aan directieteam of mandaathouder
- Vestigingscoördinator of directie volgt op

#### 5. Resultaat van opvolging

Signaal dooft

Signaal blijft

#### 6. Start formele klachtenprocedure

- Klager wordt geïnformeerd over officiële klachtenprocedure door
  - a) betrokken personeelslid of
  - b) vestigingscoördinator
- mandaathouder wordt geïnformeerd

### III. FORMELE KLACHTENPROCEDURE

#### 1. Informele procedure ontoereikend

#### 2. Bekwaamgeachte cliënt

- = ouder van leerling
- = leerling van 12 jaar of ouder
- = school (directie, leerkracht)

#### 3. Start formele procedure

3<sup>e</sup> CLB-werkdag volgend op datum van schrijven

#### 4. Reactie mandaathouder

- binnen 5 CLB-werkdagen  
volgend op start formele procedure
- binnen 10 CLB-werkdagen  
volgend op melding door Departement

#### 5. Onderhoud tussen mandaathouder en klager

Met personeelslid wordt overlegd  
of diens aanwezigheid opportuun is

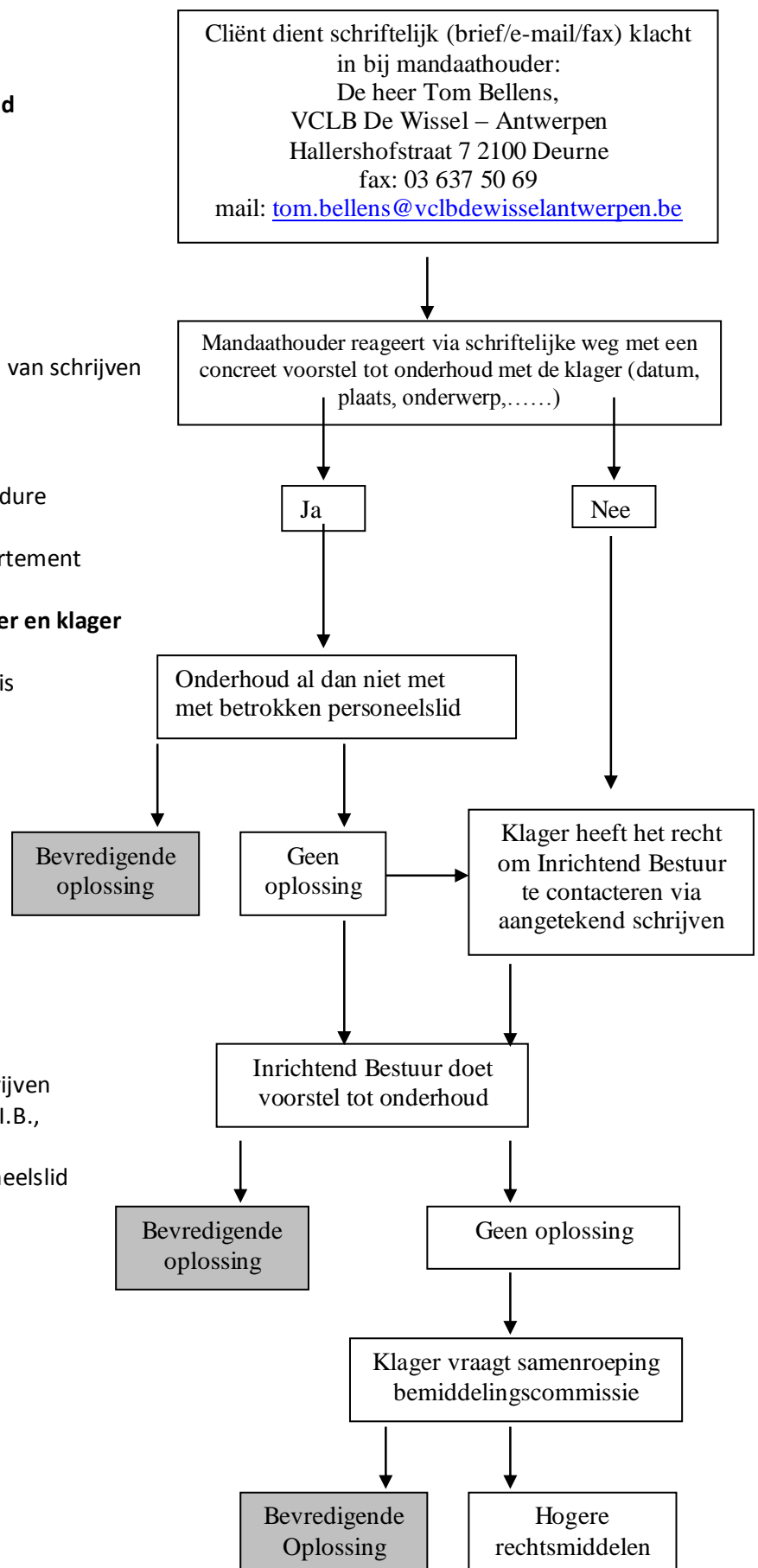
#### 6. Resultaat

#### 7. I.B reageert

- binnen 3 CLB-werkdagen  
na ontvangst aangetekend schrijven
- onderhoud met afgevaardigde I.B.,  
mandaathouder, klager en  
desgevallend betrokken personeelslid

#### 8. Bemiddelingscommissie

#### 9. Hogere rechtsmiddelen



#### IV. STAPPENPLAN : FORMELE KLACHTENPROCEDURE

1. De klager richt zich mondeling tot een CLB-medewerker met een vraag, bedenking, uiting van ongenoegen.
    - Indien tijdens dit (of een later) gesprek wordt beslist om een "formele" klacht in te dienen (en om m.a.w. "verder te gaan") dient de klager zich te richten tot de mandaathouder. Zolang dit niet schriftelijk is loopt de informele behandeling.
    - Indien een onderhoud met de mandaathouder niet tot een bevredigende oplossing zou leiden wordt de nodige uitleg gegeven over mogelijke verdere stappen (brochure met formeel stappenplan).
  2. De klager dient dan eerst 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 schrijven vermelde datum.
  3. De mandaathouder reageert:
    - binnen de 5 CLB-werkdagen die volgt op de start van de klachtenprocedure;
      - ♦ = 8 CLB-werkdagen volgend op de in brief... van cliënt vermelde datum of
      - ♦ = binnen de 10 CLB-werkdagen volgend op een melding door Dep. Onderwijs)
    - via schriftelijke weg (brief, fax of e-mail);
    - met een concreet voorstel tot onderhoud met de klager (datum, plaats, onderwerp...)
    - Hij beslist, na overleg met het betrokken personeelslid, over de opportuniteit van diens aanwezigheid tijdens dit gepland onderhoud met klager. Hij deelt uitdrukkelijk aan het personeelslid mee dat hij / zij 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 gekregen heeft, heeft hij het recht om de aangeduide afgevaardigde van het Inrichtend Bestuur van het CLB te contacteren.
  4. Indien de klager de afgevaardigde van het I.B. wenst te spreken, richt hij dit verzoek per aangetekend schrijven aan de voorzitter van het bestuur: De Heer Blom, p/a maatschappelijke zetel van VCLB De Wissel-Antwerpen, Hallershofstraat 7, 2100 Deurne.
    - 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'.
    - Mandaathouder en voorzitter kunnen steeds advies inwinnen bij de ombudsdienst van VCLB.
  5. Bemiddelingscommissie
    - kan gecontacteerd worden door klager en beklagde;
    - dient steeds gecontacteerd per aangetekend schrijven met een vraag tot bijeenroeping;
    - bijeenroeping binnen de 30 kalenderdagen (met opschorting van de sluitingsperiodes van de centra) na datum aangetekend schrijven;
    - samenstelling:
      - VCLB:(vertegenwoordiger van) de directie, leden van de ombudsdienst (+ deskundigen ad hoc)
      - betrokken CLB :mandaathouder + afgevaardigde I.B. + ...
      - klager + ...
- Samenstelling, bevoegdheden en procedures opnemen in huishoudelijk reglement. Elke partij kan zich laten vertegenwoordigen door max. één persoon (raadsman of andere)*
6. Hogere rechtsmiddelen: Indien de Bemiddelingscommissie geen uitsluitel geeft, kunnen zowel de klager als het betrokken CLB hogere rechtsmiddelen aanspreken.

## V. PROCEDURE KLACHTENMANAGEMENT v/h DEPARTEMENT

### 1. Uitgangspunten :

1. De klachtenprocedure van het departement is alleen van toepassing op die klachten die bij het departement terechtkomen.
2. De bedoeling van de externe procedure is om een systeem op te zetten dat
  - er enerzijds voor zorgt dat de klagers met hun klacht bij het juiste adres aankloppen (in circa 95% van de gevallen zal dat dus het betrokken CLB zijn) en
  - dat hen anderzijds de garantie biedt dat er ook daadwerkelijk op hun klacht wordt ingegaan.
3. Het is zeker niet de bedoeling dat de afdeling CLB-nascholing-leerlingenvervoer door deze procedure gaat fungeren als 'klachtenmeldpunt' voor het CLB cliënteel.  
De afdeling zal deze nieuwe procedure niet promoten om een aanzuigeffect te voorkomen.
4. Het stappenplan moet een vlotte communicatie tussen het departement Onderwijs, de centra en de klager garanderen. Deze onderlinge communicatie zal immers een cruciale rol spelen in het vlotte verloop van de procedure.
5. Het overgrote deel zal gaan om kwesties die tussen CLB en klager moeten worden afgehandeld. In dergelijke gevallen dient de klacht in eerste instantie te worden teruggespeeld naar het betrokken CLB. Het centrum staat dan zelf in voor de verdere afhandeling van de klacht. Dit betekent natuurlijk wel dat ieder CLB zijn eigen klachtenprocedure moet hebben.

### 2. Stappenplan : beschrijving procedure

- Anonieme klachten komen niet in aanmerking komen voor deze procedure.
- Wanneer de afdeling CLB–nascholing–leerlingenvervoer van het departement Onderwijs een klacht ontvangt, stelt zich in de allereerste plaats de vraag of het hier al dan niet een dossier betreft waarin het departement Onderwijs een verantwoordelijkheid heeft.

Indien het departement geen verantwoordelijkheid heeft, speelt het de klacht door aan het CLB:

- de klager zal de boodschap krijgen dat hij/zij bij het betrokken CLB terecht kan en
- er zal aan de klager gevraagd worden of hij/zij ermee akkoord kan gaan dat het departement Onderwijs contact opneemt met het betreffende CLB en de klacht doorgeeft,
- zodat het CLB op zijn beurt de klager kan contacteren om tot een oplossing te komen.

Indien de klager hiermee akkoord gaat,

- contacteert het departement het betrokken CLB, deelt de inhoud van de klacht mee en vraagt het CLB binnen de 10 werkdagen contact op te nemen met de klager.
- De klager van zijn kant krijgt de boodschap dat het CLB binnen die termijn contact zal opnemen. Gebeurt dit niet, dan kan de klager dit signaleren aan het departement Onderwijs.

Als het CLB de procedure correct volgt,

- neemt het binnen de afgesproken termijn contact op met de klager en
- wordt de klacht verder via de eigen klachtenprocedure van het centrum afgehandeld.

Wordt de klager niet binnen de afgesproken termijn gecontacteerd door het CLB, dan kan hij/zij opnieuw contact opnemen met het departement Onderwijs.

Het departement herhaalt de procedure, maar ditmaal niet naar het CLB, maar naar de inrichtende macht van het CLB. Er is met de vertegenwoordigers van de verschillende netten overeengekomen dat iedere inrichtende macht aan het departement bekend maakt wie als zijn vertegenwoordiger in deze procedure zal functioneren.

Wordt er opnieuw niet binnen de tien (CLB)werkdagen contact opgenomen met de klager, dan meldt deze dit aan het departement Onderwijs. Het departement onderneemt dan verdere actie.

VI. KLACHTENPROCEDURE v/h DEPARTEMENT

