



# VRAGEN, BEMERKINGEN, PROBLEMEN, KLACHTEN ? - PROCEDURE VOOR SCHOLEN

---

Vragen, bemerkingen, klachten over en problemen met de werking van het CLB of over een concrete handeling of beslissing van een CLB-medewerker, dienen kort na de feiten gemeld te worden. Dit kan gemeld worden in een gesprek, via telefoon, brief of mail.

Via telefoon of mail t.a.v. de coördinator van de vestiging :

Voor vestigingsplaats Brasschaat : 03/651 88 85 – erik.vanherck@vclbvknk.be

Voor vestigingsplaats Essen : 03/667 28 28 – kim.aerts@vclbvknk.be

Voor vestigingsplaats Wijnegem : 03/353 93 91 – ludo.rediers@vclbvknk.be

## PROCEDURE – mogelijke stappen

### Stap 1: Informele afhandeling

De school heeft een vraag, bemerking, probleem of klacht m.b.t. het CLB of één van zijn medewerkers

→ de school wendt zich rechtstreeks tot de betrokken CLB-medewerker of iemand van het eigen CLB-team

→ medewerker neemt zo snel mogelijk (binnen de 5 werkdagen) contact op met de persoon die de vraag, bemerking, probleem of klacht formuleert

1. geeft tijd en beluistert de vraag, bemerking, probleem, klacht
  - a. situatieanalyse: duidelijke en volledige omschrijving
  - b. doelenanalyse: overlegt over mogelijke oplossingen
  - c. maakt samen met cliënt tot een duidelijk en concreet voorstel tot oplossing
2. voert de overlegde en geplande oplossing uit
3. evalueert de uitvoering van de oplossing
4. gaat na waar moet / kan worden bijgestuurd om gelijkaardige vragen, bemerkingen, problemen, klachten te voorkomen

De school is **niet** tevreden met het gekregen antwoord of de voorgestelde oplossing en heeft het gevoel **niet** verder te geraken

→ de betrokken medewerker (team) contacteert in overleg met de school de coördinator van de vestiging of de medische coördinator en, bij blijvende ontevredenheid, de directie die zullen zoeken naar een passende oplossing.

## **Stap 2: Formele afhandeling**

Bij blijvende ontevredenheid, kan best een formele klacht ingediend worden bij de voorzitter van het inrichtend bestuur van het CLB. Een formele klacht moet schriftelijk (brief, fax, mail) ingediend worden t.a.v. Louis Bogaerts, voorzitter inrichtend bestuur VCLB VNK vzw, p/a De Zwaan 28 , 2930 Brasschaat.

De klacht vermeldt duidelijk:

- De identiteit en het adres van de klager,
- Een omschrijving van de feiten waartegen de klacht gericht is.

De school brengt het eigen schoolbestuur op de hoogte van de ingediende klacht.

De voorzitter bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht, geeft informatie over de verdere wijze van afhandeling en brengt de CLB-directie en de eventueel betrokken CLB-medewerker op de hoogte. In een gesprek met de voorzitter van het schoolbestuur, zal de voorzitter van het CLB-bestuur proberen de zaak uit te klaren en tot een oplossing te komen. Ze kunnen, indien wenselijk, een beroep doen op de directeur van de school en de directeur van het CLB ter verduidelijking.

In een gemeenschappelijk schrijven wordt de voorziene oplossing beschreven evenals de eventuele stappen die zullen 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.

## **Stap 3: Klacht bij externen**

Wanneer de klacht niet kan worden opgelost, dan kan de school zich wenden tot externen:

1. De commissie klachtenbemiddeling VCLB (per aangetekend schrijven – commissie 5). De commissie komt bijeen binnen de 30 kalenderdagen (met opschorting van de sluitingsperiodes van de centra) volgend op de ontvangst van het aangetekende schrijven.
2. Hogere (rechts)middelen:
  - a. in te richten door departement onderwijs (inspectie)
  - b. burgerrechterlijke rechtspraak (procedure van ingebrekestelling en schadeloosstelling).