

## 1. Definitie van “klacht” in het kader van het CLB<sup>1</sup>

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 (brief, fax, e-mail) 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.

De klacht vermeldt duidelijk:

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

## 3. Is de klacht ontvankelijk?

De klacht is ontvankelijk indien voldaan wordt aan de punten vermeld onder punt 2.

Uitzonderingen op deze regel:

- 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.

Bovenvermelde klachten zijn niet ontvankelijk.

---

<sup>1</sup> 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.

De directeur bevestigt schriftelijk (brief, fax, e-mail) de ontvangst van de klacht binnen 10 kalenderdagen na ontvangst. Deze termijn wordt opgeschort tijdens de periodes waarin het CLB is gesloten<sup>2</sup>.

Bij de ontvangstmelding wordt de datum van ontvangst van de klacht vermeld. Indien de klacht ontvankelijk is, wordt informatie verstrekt over de verdere klachtenprocedure. Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt de klager op de hoogte gebracht van de motivatie dienaangaande.

## 4. Het klachtenonderzoek

### Actie 1: De gewone afhandelingsprocedure

Samen met de ontvangstmelding van een ontvankelijke klacht, meldt de directeur aan de klager dat de klacht wordt onderzocht. Dit onderzoek gebeurt door de directeur en houdt in dat met de betrokken CLB-medewerker(s) de situatie wordt geanalyseerd. Deze analyse resulteert in een conclusie en eventuele acties, die in een gesprek aan de klager worden voorgelegd. Op dit gesprek kan, naast de directeur, ook de betrokken CLB-medewerker(s) aanwezig zijn.

De directeur zorgt nadien voor een schriftelijke neerslag van de conclusies en/of voorstellen en vermeldt de eventuele stappen die gezet worden om de zaak zo goed mogelijk te herstellen of recht te zetten. Dit verslag wordt aan de klager bezorgd.

Indien de beide partijen zich kunnen vinden in de conclusies en/of voorstellen, wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

Indien de klager niet akkoord gaat met het resultaat, dan wordt hij in vermeld schrijven eveneens op de hoogte gesteld van de mogelijkheid, inclusief de praktische modaliteiten, om beroep in te stellen bij de interne klachtencommissie.

Binnen de gewone afhandelingsprocedure wordt de klacht afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

Naar aanleiding van een klacht kan het wenselijk zijn om de interne afspraken en procedures te evalueren en, indien nodig, bij te sturen.

### Actie 2: Beroepsprocedure via een interne klachtencommissie

Indien de klager zich niet akkoord kan verklaren met de bevindingen van de klachtbehandeling, heeft hij het recht om contact op te nemen met de voorzitter van de interne klachtencommissie<sup>3</sup>. Dit dient te gebeuren bij aangetekend schrijven, uiterlijk 30 kalenderdagen na ontvangst van het schrijven betreffende de bevindingen op basis van de gewone afhandelingsprocedure.

---

<sup>2</sup> De wettelijke vakantieperiodes zijn: van 15 juli tot en met 15 augustus en van 25 december tot en met 1 januari.

<sup>3</sup> Per inrichtend bestuur wordt één interne klachtencommissie opgericht. Deze klachtencommissie is samengesteld uit twee leden van de raad van bestuur onder wie de voorzitter of zijn gemandateerde en wordt ad hoc aangevuld met minimum één lid afkomstig uit vvb. de centrumraad. De klachtencommissie kan zich eveneens laten bijstaan door een externe deskundige.

De directeur van het centrum kan niet worden aangeduid als lid van de interne klachtencommissie.

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.

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.

Naar aanleiding van een klacht kan het wenselijk zijn om de interne afspraken en procedures te evalueren en, indien nodig, bij te sturen.

### **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