

## Klachtenprocedure voor cliënten

### 1. Definitie van “klacht” in het kader van het CLB

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 klacht indienen?

Er over praten is de eerste stap. Wil je niet met dezelfde CLB'er praten, vraag dan een gesprek met een collega of de directie. Een frisse blik werpen op een situatie kan soelaas brengen. Elke klacht is voor ons een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Heb je het gevoel dat je blijft zitten met je ontevredenheid, dan kan je een formele klachtenprocedure opstarten. Hoe je dat doet zetten we [hier op een rij](#).

### 3. Is de klacht ontvankelijk?

Het centrum is verplicht een klacht te behandelen indien:

- de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
- de klacht schriftelijk werd ingediend en een omschrijving van de feiten bevat waartegen ze gericht is.

Het centrum 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 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.

### 4. Het klachtenonderzoek

#### **Actie 1: De gewone afhandelingsprocedure**

De directeur vraagt in eerste instantie aan de betrokken CLB-medewerker, al dan niet bijgestaan door een CLB-collega, 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 directeur op de hoogte van zijn/haar bevindingen en acties.

Indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht zoals hierboven vermeld of de klager weigert verdere contacten met de betrokken CLB-medewerker, neemt de directeur de verantwoordelijkheid voor de verdere afhandeling op zich. Hij/zij 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.

Na het onderzoek van de klacht stelt de directeur de klager via een aangetekend schrijven en het betrokken personeelslid 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 afhandelingsprocedure wordt de klacht afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht.

### ***Actie 2: Beroepsprocedure via een interne klachtencommissie***

Per inrichtend bestuur wordt één interne klachtencommissie opgericht. Deze commissie bemiddelt bij dreigende conflicten, vooraleer klachten dreigen voorwerp te worden van juridische stappen.

Indien de klager zich niet akkoord kan verklaren met de bevindingen van de klachtbehandeling, heeft hij/zij het recht om contact op te nemen met de voorzitter van de interne klachtencommissie. Dit dient te gebeuren bij aangetekend schrijven, uiterlijk 30 kalenderdagen na ontvangst van het schrijven betreffende de bevindingen op basis van de gewone afhandelingsprocedure. 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 (of klachtenbehandelaar uit actie 1). 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 en de betrokkenen 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 verwezen naar de gewone burgerlijke rechtbank.

**Samenstelling van de interne klachtencommissie**

Voorzitter:	Rik Bloemen
Algemeen Directeur:	Jessie Schrijvers
Personeel:	ad hoc aan te duiden door het GOC, die niet betrokken is bij de casus
Secretariaat:	ad hoc aan te duiden door de expertisecel
Externe deskundige:	ad hoc