

Klachtenregeling

Beste ouders en leerlingen,

Het Vrij CLB van Roeselare streeft naar een kwaliteitsvolle dienstverlening. Hierbij proberen we tot een werkbare oplossing te komen met betrekking tot uw zorgvragen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over een aspect van onze dienstverlening.

Laat ons uw ontevredenheid weten!

Praat in de eerste plaats rechtstreeks met de medewerker waarmee u contact hebt gehad. Problemen lost men het snelst en makkelijkst op door rechtstreeks te praten met die mensen, die er mee te maken hebben.

U kan zich natuurlijk ook wenden tot de Dhr Patrick Lancksweerd, directeur van het centrum (051/259 700)

De directeur, die niet rechtstreeks betrokken is bij het probleem, zal uw klacht behandelen en samen met u naar een oplossing zoeken.

Zo willen we ervoor zorgen dat u opnieuw vertrouwen krijgt in ons centrum en kunnen wij hier als organisatie ook uit leren.

Indien u dit niet mogelijk acht of u bent nadien nog niet tevreden, kan u een formele schriftelijke klacht indienen.

Waarom een klacht indienen?

- Om iets recht te laten zetten
- Om zelf beter geholpen te worden
- Om te bekomen dat andere cliënten in de toekomst beter geholpen worden
-

Een klacht wordt aanvaard als:

- Deze schriftelijk geformuleerd wordt
- Uw naam en adres vermeld wordt
- De feiten, waartegen uw reageert, duidelijk omschreven zijn
- Hij voldoet aan de wettelijke criteria om een klacht ontvankelijk te verklaren

Hoe dient u uw klacht in?

U stuurt uw schriftelijke klacht via post, fax of mail op naar ons centrum nl.
Vrij CLB VZW Roeselare: Kattenstraat 65/ 8800 Roeselare t.a.v. de directeur.

De directeur zal u ten laatste 10 kalenderdagen na ontvangst van de klacht laten weten of deze ontvankelijk is.

Indien ja, wordt tezelfdertijd uitgelegd hoe het verdere verloop van de klachtenprocedure in elkaar steekt.

Mogelijks zal de directeur één of meerdere gesprekken met u organiseren.

Ten laatste 45 kalenderdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt deze ook afgehandeld. U wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de bevindingen.

Wat indien u dan nog niet tevreden bent?

U kan zelf de beslissing nemen om verdere stappen te zetten.

Binnen de 14 kalenderdagen na ontvangst van de uitslag kan u uw klacht terug indienen bij de interne klachtencommissie.

Indien ook dat niet naar behoren verloopt, is een externe gerechtelijke procedure mogelijk.

Een klacht indienen, hoeft u niet alleen te doen

U mag altijd beroep doen op een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon kiest u zelf (vb. een vriend, vriendin, familielid, hulpverlener van buiten het CLB...)

Uw vertrouwenspersoon mag u in al uw contacten over uw klacht met het Vrij CLB bijstaan.

Voor meer informatie, hulp bij het invullen of voor het verzenden van het hierna bijgevoegde klachtenformulier, mag u steeds contact opnemen met het Vrij CLB van Roeselare (identificatiegegevens links bovenaan eerste bladzijde)

Klachtenformulier gebruiker

In te vullen door de directie

□□/□□/□□□□ Datum ontvangst klacht

In te vullen door de gebruiker

Naam cliënt:

.....

Adres en telefoon waar u te bereiken bent:

Straat:.....

Huisnummer:..... Postcode:.....

Gemeente:.....

Telefoonnummer:..... E-mailadres:.....

Ik heb een vertrouwenspersoon aangeduid: JA / Neen

Naam:.....

Straat:.....

Huisnummer:..... Postcode:.....

Gemeente:.....

Telefoonnummer:..... E-mailadres:.....

Wat klaag ik aan (beschrijving feiten, omstandigheden):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum indiening:..... Handtekening cliënt:.....