



Uittreksel uit het Charter collectieve rechten en plichten Pedagogisch Centrum Wagenschot

Artikel 13: Klachtenprocedure

Klachten inzake collectief overleg in campus Heynsdaele/campus Wagenschot

Klachten inzake het collectief overleg kunnen gericht worden aan de leidend ambtenaar van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) en vallen buiten de normale toepassing van onderstaande klachtenprocedure. De gegevens van de leidend ambtenaar zijn terug te vinden via volgende website: <https://www.vaph.be>

Klachtenprocedure in campus Heynsdaele/campus Wagenschot

Iedere jongere of ouder/wettelijke vertegenwoordiger kan met klachten of opmerkingen terecht bij elke medewerker van het MFC. We raden aan om bij klachten of opmerkingen eerst de hoofdopvoeder aan te spreken.

Indien dit niet voldoet, kan de jongere of de ouder/wettelijke vertegenwoordiger eveneens een formele klacht (schriftelijk of digitaal) indienen bij de campusdirecteur van het MFC. Dit kan via het contactformulier dat terug te vinden is op de website van het MFC: www.wagenschot.be. Alle klachten worden in het MFC bijgehouden in een digitaal klachtenregister. Binnen 30 dagen na het indienen van de klacht deelt de campusdirecteur aan de indiener mee welk gevolg aan de klacht wordt gegeven.

Indien de afhandeling van de klacht geen voldoening schenkt, dan kan de indiener zijn schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie, ingericht door het MFC. Die klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht van het MFC én een persoon die aangewezen werd door het collectief overlegorgaan van één van de twee campussen van PC Wagenschot vzw. De klachtencommissie is te contacteren via het e-mailadres: klachtencommissie@wagenschot.be. De klachtencommissie probeert de betrokken partijen te verzoenen. Ze deelt binnen de 30 dagen haar schriftelijk oordeel over de klacht mee aan de indiener en aan het MFC. Als beide partijen het niet eens zijn, worden beide standpunten meegedeeld. Indien ingeschat wordt door de klachtencommissie dat de klacht gegrond is, dan moet het MFC binnen 30 dagen na het oordeel van de klachtencommissie aan de indiener meedelen welk gevolg eraan gegeven zal worden.

Krijgt de indiener via de klachtencommissie nog steeds geen voldoening bij de afhandeling van de klacht, dan kan de indiener zich schriftelijk wenden tot de leidend ambtenaar van het VAPH. Die gaat na of het MFC de reglementering heeft nageleefd en treft - indien nodig - maatregelen. De gegevens van de leidend ambtenaar zijn terug te vinden via volgende website: <https://www.vaph.be>

Het collectief overlegorgaan kan, in naam van de jongeren, klachten die over meer dan een jongere gaan en die de jongeren niet in persoonlijke naam bij het MFC willen indienen, schriftelijk of digitaal indienen bij de leidend ambtenaar van het VAPH. De gegevens van de leidend ambtenaar zijn terug te vinden via volgende website: <https://www.vaph.be>