

Klachtenprocedure duaal leren

Niet tevreden? Laat het ons weten!

Toepassingsgebied

Klachten met betrekking tot de uitvoering van de werkplekcomponent van een overeenkomst ter uitvoering van duale en andere alternerende opleidingen in een onderneming die erkend is door het Sectoraal Partnerschap Duaal Leren Lokale Besturen (hieronder afgekort SP).

Algemene principes

Klachten kunnen door verschillende actoren (leerlingen, bedrijven, mentoren, leerkrachten, ouders, sector,...) worden ingediend.

Deze klachten worden bij voorkeur schriftelijk bezorgd aan Jan Creten of Deborah De Leener, sectorconsulenten duaal leren voor de lokale besturen. Beiden zijn te contacteren op onderstaande persoonlijke gegevens via de volgende kanalen:

- E-mail: Jan.creten@diverscity.be of Deborah.deleener@diverscity.be
- Per brief, ter attentie van: Diverscity vzw – Jan Creten of Deborah De Leener, Bisschoffsheimlaan 1-8, 1000 Brussel

Alle klachten worden administratief gecentraliseerd bij Diverscity.

Jan Creten of Deborah De Leener licht de sociale partners in over deze klacht en voert onderzoek binnen de vooropgestelde termijn.

Diverscity verbindt zich er toe om binnen 60 kalenderdagen, na ontvangst van de klacht, op de klacht te antwoorden.

Elke klacht, ontvankelijk of niet, wordt geagendeerd op de volgende vergadering van het SP.

Procedure

1. De klacht komt binnen bij Jan Creten of Deborah De Leener en wordt geregistreerd.
2. De indiener van de klacht krijgt bevestiging van ontvangst van de klacht.

3. De klacht wordt onderzocht op zijn ontvankelijkheid:

- Valt de klacht onder de bevoegdheid van Diversity en bijgevolg het SP (zie toepassingsgebied)?
- Is de indiener van de klacht een correcte belanghebbende?

4. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt geacht wordt de indiener hiervan ingelicht met vermelding van de reden van niet-ontvankelijkheid.

Indien de klacht niet door het Diversity behandeld moet worden, wordt de klacht doorgegeven aan betrokken instantie: Onderwijs (onderwijs@vlaanderen.be), DWSE (werkplekduaal@vlaanderen.be).

De indiener van de klacht wordt ingelicht over een eventuele doorverwijzing van de klacht.

5. Indien de klacht wel door Diversity behandeld wordt:

- Jan Creten of Deborah De Leener verzamelt indien nodig extra informatie via mail, telefoon, gesprek met betrokkenen, bedrijfsbezoek,... en voert onderzoek.
- Naargelang de aard van de klacht wordt:
 - ✚ een voorstel tot antwoord/besluit wordt geformuleerd en via mail voorgelegd aan sociale partners.
 - ✚ de klacht ter bespreking doorverwezen naar de volgende vergadering van het SP waarop een antwoord/besluit wordt geformuleerd (in dit geval kan het overleg met het SP vervroegd worden dan de ingeplande volgende vergadering bv. bij geen consensus of nood aan gezamenlijk overleg)
- De aanbrengrer van de klacht wordt geïnformeerd over het besluit of actie naar aanleiding van zijn/haar klacht met vermelding van de motivering.
- Beroep naar aanleiding van een klacht kan door de indiener van de klacht worden aangetekend bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Sectorconsulenten Diversity



Jan Creten



Deborah De Leener

