
PROCES

Beheer van klachten

10.11.2022

Proces voor het behandelen van klachten betreffende de uitvoering van de werkplekcomponent van een overeenkomst ter uitvoering van alternatieve opleidingen op een werkplek erkend door het Sectoraal Partnerschap Transport, Logistiek en Afhandeling op Luchthavens.

INHOUD

1 inleiding

2 belangrijke begrippen

3 samenvatting van het proces

4 resultaat

5 hoofdscenario

1 INLEIDING

- Doelstelling van het proces:
 - Dit proces beschrijft het ontvangen en behandelen van klachten die betrekking hebben op de uitvoering van de werkplekcomponent van een overeenkomst ter uitvoering van alternerende opleiding op een erkende werkplek.

- Toepassingsgebied:
 - Klachten met betrekking tot de uitvoering van de werkplekcomponent van een overeenkomst ter uitvoering van alternerende opleidingen van een onderneming die erkend is door het Sectoraal Partnerschap Transport en Logistiek en Afhandeling op Luchthavens.

- Regelgeving:
 - De wetgeving inzake alternerend leren voorziet niet in een expliciete verplichting tot het instellen van een klachtenprocedure. Er zijn echter wel voldoende argumenten die een dergelijke procedure verantwoorden:
 - Hoofdstuk 5 van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 in het algemeen en artikel II. 86 van het Bestuursdecreet in het bijzonder.
 - Impliciet gevolg van art. 2bis, §2, 3° van het decreet tot regeling van bepaalde aspecten van alternerende opleidingen (decreet OAO). Het VP, of bij delegatie de SP's of DWSE, hebben de opdracht om de uitvoering van de OAO, voor wat betreft de opleiding op de werkvloer, te controleren.
 - Klantvriendelijkheid - good governance: goed bestuur impliceert ook dat we klachten serieus nemen, en dat we voorzien in een transparante en tijdige afwikkeling ervan.

- Middelen/medium:
 - Intern registratiemiddel (Excel)
 - E-mail

2 BELANGRIJKE BEGRIPPEN

Klacht: een klacht heeft steeds betrekking op de uitvoering van de overeenkomst. We spreken van een klacht indien de indiener belang heeft bij de uitvoering van de overeenkomst.

Indiener: diegene die een klacht indient.

Dossierbehandelaar: ontvangt de klacht en doet onderzoek naar ontvankelijkheid, registreert de klacht en onderzoekt ze, bemiddelt eventueel tussen de partijen en maakt voorstel van beslissing op.

3 SAMENVATTING VAN HET PROCES

Dit proces beschrijft de stappen die ondernomen worden wanneer iemand een klacht heeft ingediend over een aspect dat betrekking heeft op de uitvoering van de werkplekcomponent van een overeenkomst ter uitvoering van alternerende opleidingen op een werkplek erkend door het Sectoraal Partnerschap Transport en Logistiek en Afhandeling op Luchthavens.

Dit proces bestaat uit het ontvangen van de klacht, het voeren van een ontvankelijkheidsonderzoek, het registreren van de klacht en het onderzoeken van de klacht. Dit proces resulteert in het correct en tijdig afwerken van de klacht.

4 RESULTAAT

De klacht is volgens het proces op een correcte manier en op tijd behandeld.

5 HOOFDSCENARIO

5.1 ACTIVITEIT 1: INDIENEN VAN DE KLACHT

Klachten kunnen worden ingediend via volgende kanalen:

- E-mail
- Per brief

5.2 ACTIVITEIT 2: ONTVANKELIJKHEIDSONDERZOEK

De dossierbehandelaar voert een ontvankelijkheidsonderzoek uit in volgende stappen:

1. valt de klacht binnen de bevoegdheid van het Sectoraal Partnerschap Transport en Logistiek en Afhandeling op Luchthavens?
2. is de indiener van de klacht een correctebelanghebbende?

Bij punt 1: valt de klacht binnen de bevoegdheid van het Sectoraal Partnerschap Transport en Logistiek en Afhandeling op Luchthavens (zie toepassingsgebied)

- Ja: de klacht valt binnen de bevoegdheid van het Sectoraal Partnerschap Transport en Logistiek en Afhandeling op Luchthavens > zie punt 2
- Neen: Als de klacht niet onder de bevoegdheid valt, stuurt de dossierbehandelaar de klacht door naar de juiste instantie en brengt de indiener hiervan op de hoogte.
 - Een klacht die betrekking heeft op een werkplek die onder een ander sectoraal partnerschap ressorteert, worden doorgestuurd naar werkplekduaal@vlaanderen.be

- Een klacht met betrekking tot de 'lescomponent' wordt gedispatcht naar Onderwijs: scholen.secundaironderwijs.agodi@vlaanderen.be

Bij punt 2: is de indiener van de klacht een correcte belanghebbende?

De indiener: Belanghebbenden kunnen een klacht indienen, dat kunnen volgende personen zijn:

- Leerling
 - Wettelijke vertegenwoordiger van de leerling
 - Onderneming
 - Onderwijs- of opleidingsverstrekker
- Ja: Indien een klacht ontvankelijk is, zal de dossierbeheerder de klacht verder behandelen (zie activiteit 3 van het proces).
 - Neen: het betreft geen klacht, de mail/brief wordt bezorgd aan de juiste persoon om de klant verder te helpen en de klant wordt hiervan op de hoogte gebracht.

Een klacht is onontvankelijk in volgende gevallen: (Bestuursdecreet)

- Klachten waarbij de indiener anoniem wil blijven.
- Klachten waarbij de feiten zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan.
- Klachten die al eerder volgens de klachtenprocedure behandeld werden.
- Klachten over feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure of waarvoor de georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden nog niet werden aangewend.

5.3 ACTIVITEIT 3: REGISTREERT DE KLACHT

De dossierbeheerder registreert de klacht in de hiervoor voorziene registratiefiche.

5.4 ACTIVITEIT 4: BEVESTIGEN ONTVANGST VAN DE KLACHT

De dossierbeheerder bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de indiener.

5.5 ACTIVITEIT 5: BEHANDELEN VAN DE KLACHT

De dossierbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid het onderzoek uit en handelt de klacht af binnen de 45 kalenderdagen na ontvangst. In uitzonderlijke omstandigheden kan deze termijn éénmalig verlengd worden tot maximaal 90 kalenderdagen. In dat geval worden de partijen geïnformeerd over de verlenging van de termijn en de motivering ervan.

Het onderzoek wordt gevoerd door de dossierbehandelaar en is erop gericht de grond van de klacht uit

te klaren en een antwoord te formuleren op de klacht. Om de klacht tot een oplossing te brengen kan de dossierbehandelaar een aantal onderzoeksdaden stellen, zoals:

- Informatie inwinnen over de klacht bij de indiener ervan;
- Informatie inwinnen over de klacht bij andere betrokkenen;
- Informeren bij indiener of bemiddeling gewenst is.

De dossierbehandelaar vraagt bij de indiener van de klacht alle stukken die deel uitmaken van de communicatie (waaronder e-mails) met de betrokkenen op en vraagt of bemiddeling gewenst is. De dossierbehandelaar kan ook bijkomende informatie opvragen bij de indiener, indien dit nodig blijkt voor het onderzoek. Dit kan telefonisch, schriftelijk of via een werkplekbezoek. De dossierbehandelaar kan eveneens contact opnemen met andere betrokkenen van de klacht, ten einde een goed, grondig en neutraal onderzoek uit te voeren.

Als bemiddeling gewenst is treedt de dossierbehandelaar op als bemiddelaar. Het resultaat van de bemiddeling wordt geregistreerd en gecommuniceerd (zie activiteit 6).

De dossierbehandelaar stelt een dossier samen met ingewonnen adviezen, de ingebrachte stukken ter staving, het opgevraagde e-mailverkeer, bewijzen, feedback, ... van alle betrokken partijen en één of meerdere voorstellen tot beslissing, indien nodig na overleg met de juridische dienst.

5.6 PROCESSTAP 6: RONDТ KLACHT AF EN REGISTREERT EINDE KLACHT

De dossierbeheerder formuleert in samenspraak met het secretariaat van het SP een voorstel van afrondende mail over het besluit van de klachtenbehandeling en het bijhorende onderzoek dat via mail wordt voorgelegd aan de stemgerechtigde leden van het SP.

De e-mail geeft een beknopte melding over de afronding van de klacht waarbij steeds verwezen wordt naar de datum van de ontvangst van de klacht en de onderzoeksdaden die werden gesteld. Vervolgens wordt het besluit voorgesteld en gemotiveerd.

Na goedkeuring wordt deze e-mail verstuurd naar de indiener en de andere betrokkenen.

De indiener wordt aan het einde van de afrondende e-mail steeds op de hoogte gebracht van de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst over de wijze waarop deze klacht werd behandeld.

De datum van verzending van de officiële mail ter afronding van de klacht geldt als de einddatum van de doorlooptijd van de klachtenprocedure.