

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 lokaal bestuur dat erkend is door het Sectoraal Partnerschap Lokale Besturen (hieronder afgekort SP).

Algemene principes

Klachten kunnen door verschillende actoren bij de betrokken OAO (leerling, werkplek, vertegenwoordiger van de opleidingsverstrekker, ouder i.f.v. hun minderjarige leerling,...) worden ingediend.

Deze klachten worden bij voorkeur schriftelijk bezorgd aan Deborah De Leener, sectorconsulent duaal leren voor de lokale besturen, te contacteren op onderstaande persoonlijke gegevens via de volgende kanalen:

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

Alle klachten worden administratief gecentraliseerd bij Diversitycity.

Deborah De Leener licht de sociale partners in over deze klachten en voert onderzoek binnen de voorgestelde termijn.

Elke klacht, ontvankelijk of niet, wordt schriftelijk voorgelegd aan het SP en geagendeerd op de eerstvolgende vergadering van het SP.

Indien de voorziene datum van het SP buiten de termijn valt die voorzien is voor de behandeling van de klacht kan de datum van het SP vervroegd worden.

Diversitycity verbindt zich ertoe om binnen 45 kalenderdagen (uitzonderlijke maximaal 60 kalenderdagen), na ontvangst van de klacht, op de klacht te antwoorden. Het SP kan tussentijds schriftelijk bevraagd worden.

Procedure

1. De klacht komt binnen bij 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 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:
 - 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 geformuleerd en via mail voorgelegd aan het SP waarop een antwoord/besluit wordt geformuleerd.
 - ✚ de klacht ter bespreking voorgelegd op de volgende vergadering van het SP waarop een antwoord/besluit wordt geformuleerd. Indien de datum van het SP buiten de te behandelen kalenderdagen valt kan het overleg met het SP vervroegd worden dan de ingeplande volgende vergadering bv. bij geen consensus of nood aan gezamenlijk overleg
 - De indiener van de klacht wordt geïnformeerd over het besluit of de actie, met vermelding van de motivering, naar aanleiding van de ingediende klacht.
 - Beroep naar aanleiding van een klacht kan door de indiener van de klacht worden aangetekend bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Sectorconsulent Diversity



Deborah De Leener