

## Interne procedure klachten van het Sociaal Fonds 201 en 202.01

### 1. INDIENEN VAN DE KLACHT

Klachten kunnen worden ingediend via volgende kanalen:

- E-mail: [info@sociaalfonds201.be](mailto:info@sociaalfonds201.be) en [info@sociaalfonds202-01.be](mailto:info@sociaalfonds202-01.be)
- Per brief, per attentie van:  
Sociaal Fonds 201 en 202.01  
Willebroekkaai 17  
1000 Brussel

### 2. ONTVANKELIJKHEIDSONDERZOEK

De klachtencoördinator ontvangt de klacht en voert een ontvankelijkheidsonderzoek uit.

- A. Valt de klacht binnen de bevoegdheid van de afdeling Sociaal Fonds 201 en 202.01?
- B. Is de indiener van de klacht een correcte belanghebbende?

Bij punt A: valt de klacht binnen bevoegdheid van de afdeling SF?

- ➔ Ja: de klacht valt binnen de bevoegdheid: zie punt B
- ➔ Neen: als de klacht niet onder de bevoegdheid valt, stuurt de klachtencoördinator 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 SP ressorteert, dat volgens de afsprakennota de behandeling van de klachten opneemt, wordt doorgestuurd naar dit SP en verder volgens de klachtenprocedure van het betreffende partnerschap afgehandeld.
- Een klacht met betrekking tot de 'lescomponent' wordt gedispacht naar Onderwijs: [Klachten.onderwijs@vlaanderen.be](mailto:Klachten.onderwijs@vlaanderen.be) – Meldpunt Onderwijs en Vorming: [www.onderwijs.vlaanderen.be/meldpunt-onderwijs](http://www.onderwijs.vlaanderen.be/meldpunt-onderwijs).

Bij punt B: 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: zie stap 3 van het proces- indien een klacht ontvankelijk is, bezorgt de klachtencoördinator de klacht aan de bevoegde dossierbehandelaar van de afdeling Sociaal Fonds 201 en 202.01 Duaal Leren.
  - ➔ Neen: het betreft geen klacht, de mail/brief wordt bezorgd aan de juiste persoon om de klant verder te helpen. Ook als het geen klacht zou zijn, dan nog willen we de klant hulp en/of informatie aanreiken, om geholpen te worden.

### 3. KLACHTREGISTRATIE

De klachtencoördinator registreert de klacht in de hiervoor voorziene registratiefiche

➔ Excelformulier (vermelden van datum / actie / wie / hoe)

### 4. BEVESTIGING ONTVANGST VAN DE KLACHT

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht binnen de **tien kalenderdagen** schriftelijk aan de indiender.

### 5. BEHANDELING VAN DE KLACHT

Het behandelen van een klacht over de werkplekcomponent beschouwen we als een begeleiding van de werkplek en zo dus wordt de bevoegde dossierbehandelaar bij de klacht betrokken. Deze dossierbehandelaar staat in voor het onderzoek en de eventuele bemiddeling.

- A. De klachtencoördinator bezorgt de klacht aan de dossierbehandelaar
- B. 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.

#### Model van het onderzoek:

Als bijlagen bij het dossier kunnen de nodige bewijsstukken toegevoegd worden (foto's, ingevulde activiteitenlijsten,..).

Van het onderzoek wordt steeds een verslag opgesteld, dat volgende zaken beschrijft:

- Korte beschrijving van de onderzoeksdaten/aanpak van het onderzoek
- Verslag van eventuele gesprekken en/of bemiddelingen
- Eventuele wettelijke opzoekingen
- Eventuele bewijsstukken als bijlagen
- Een voorstel van advies

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 en/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 doorgegeven aan de klachtencoördinator en door hem geregistreerd en gecommuniceerd (zie stap 6 procedure).

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

## **6. AFRONDING KLACHT EN REGISTRATIE EINDE KLACHT**

De klachtencoördinator stelt een afrondende e-mail op over het besluit van de klachtenbehandeling en het bijhorende onderzoek. 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. Deze e-mail wordt 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.