

Klachtenprocedure

Inleiding:

Bent u ergens ontevreden over, laat het niet aanslepen en wacht zeker niet tot het einde van de begeleiding maar maak dit bespreekbaar met uw jobcoach.

Wenst u dan nog een officiële klacht in te dienen, dan hebt u de mogelijkheid tot een interne- of externe procedure. Hieronder worden beide mogelijkheden verder toegelicht.

Algemeen

Wie kan klacht indienen?

- Werkzoekenden
- Werkgevers
- Werkenden
- Overheden

Inhoud klacht

Elke klacht moet handelen over de werking van LIV aan het werk of over handelingen gebeurd door medewerkers van LIV aan het werk. Tevens kan een klacht ingediend worden over organisaties waarmee LIV aan het werk samenwerkt.

Niet ontvankelijke klachten (deze klachten kunnen dus niet)

- Algemene klachten over regelgeving;
- Algemene klachten over het al dan niet gevoerde beleid;
- De klachten gaan over beleidsvoornemens of verklaringen;
- Ze hebben betrekking op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het klachtendecreet;
- Ze hebben betrekking op feiten die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- Ze hebben betrekking op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een beroep bij de rechtbank bezig is
- De klachten kennelijk ongegrond zijn;
- Indien de klager geen belang kan aantonen;
- Anonieme klachten;

Proceduremogelijkheden

➤ **Interne klachtenprocedure**

Intern kunt u een klacht mondeling of schriftelijk neerleggen.

▪ Mondelinge klachten:

Uw mondelinge klacht is in eerste instantie informeel maar zien we als een belangrijk signaal. In 2^{de} orde kunt u deze klacht schriftelijk bevestigen (zie verder).

011 81 94 30
BODDENVELDWEG 11
3520 ZONHOVEN

REK. NR. BE08-0910-1109-5213
BIC CODE
GKCCBEBB

INFO@LIVAANHETWERK.BE
WWW.LIVAANHETWERK.BE

Mondelinge klachten richt u aan de *casemanager: Inge Robben.

*verantwoordelijke voor de interne organisatie vanuit het standpunt van de cliënt.

De klacht wordt geregistreerd in het klachtenboek. LIV aan het werk verbindt zich ertoe om binnen 45 dagen gevolg te geven aan uw mondelinge klacht.

- **Schriftelijke klachten:**
Schriftelijke klachten zijn altijd formeel van aard.

Alle schriftelijke klachten richt u aan de directie. De directie registreert uw klacht in het klachtenboek.

Binnen de 10 werkdagen ontvangt u een brief waarin staat wie de klacht binnen LIV aan het werk zal behandelen (ontvankelijke klacht) of tot welke instantie u zich moet richten (niet ontvankelijke klacht).

Indien LIV aan het werk de klacht verder afhandelt, stelt de directie een niet-betrokken klachtenbehandelaar aan. Deze klachtenbehandelaar stuurt u binnen de 20 werkdagen een brief met het antwoord op de klacht.

Indien de klachtenbehandelaar meer tijd nodig heeft, zal hij u hiervan op de hoogte brengen (max 45 dagen na ontvangst van de klacht).

Bent u niet akkoord met het voorstel dan kunt u een externe instantie contacteren die uw klacht verder behandelt. (zie externe klachtenprocedure)

➤ **Externe klachtenprocedure**

Bij de externe klachtenprocedure legt u schriftelijke klacht neer bij de VDAB of de Vlaamse Ombudsdienst.

Dit kan:

- Op het gratis nummer 0800/30 700
- via www.vdab.be (flap: contact)

Binnen de 7 werkdagen ontvangt u een brief waarin ofwel staat wie de klacht binnen VDAB zal behandelen (ontvankelijke klacht) of tot welke instantie u zich moet richten (niet ontvankelijke klacht). De wettelijke termijn hiervoor voorzien is 10 dagen.

Indien VDAB de klacht verder afhandelt, krijgt u binnen de 20 werkdagen een brief met het antwoord op de klacht, indien de klachtenbehandelaar meer tijd nodig heeft, zal hij u hiervan op de hoogte brengen.

Indien VDAB de klacht niet verder afhandelt, kan u zich wenden tot de instantie die u terugvindt op de brief van de klachtendienst.

Bent u niet tevreden met de wijze waarop uw klacht werd behandeld dan kan u hiertegen schriftelijk klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst:

011 81 94 30
BODDENVELDWEG 11
3520 ZONHOVEN

REK. NR. BE08-0910-1109-5213
BIC CODE
GKCCBEBB

INFO@LIVAANHETWERK.BE
WWW.LIVAANHETWERK.BE

- via mail: klachten@vlaamseombudsdienst.be
- via het klachtenformulier op www.vlaamseombudsdienst.be
- via brief: Vlaamse Ombudsdienst, Leuvensesteenweg 86-B-1000 Brussel.

➤ **Klachtenprocedure voor een klacht over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag**

Als u een klacht over geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag wenst in te dienen kan u ofwel een informele ofwel een formele klacht indienen.

Informele klacht

Bij de informele klacht zal de vertrouwenspersoon van LIV aan het werk* nagaan wat er mis gaat en kan u (indien u dit wenst) de externe preventieadviseur erbij betrekken. De bedoeling is vooral na te gaan wat er mis is gegaan en hoe LIV aan het werk dit intern kan oplossen.

Formele klacht

Bij de formele behandeling legt u officieel een klacht neer via de externe preventieadviseur **, medische inspectie of start u een gerechtelijke procedure op. Hiervoor dient u de nodige documenten in te vullen en verklaringen te ondertekenen.

U heeft geen verder rechtstreeks contact met LIV aan het werk, maar de betrokken instantie bezorgt het dossier aan LIV aan het werk.

*vertrouwenspersoon LIV aan het werk: Annick Myszta

** externe preventieadviseur: Provikmo – Maastrichtersteenweg 254 – 3500 Hasselt. (011) 26 31 71

