****

**KLACHTENPROCEDURE**

1**.** Algemeen

1.1. Wettelijke basis

* Het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.
* Wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij uitvoering van hun werk.
* Wet van 11 juni 2002 betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk.
* Decreet van 30 april 2004 houdende het handvest van de cliënt.
* BVR van 31/03/2008 erkenning van en financiering door VDAB van de GTB’s, GA’s en GOB’s.

1.2. Wie kan klacht indienen?

* Werkzoekenden
* Werknemers
* Werkgevers
* Overheden

1.3. Inhoud klacht

De klacht moet handelen over de werking van Synkroon of over handelingen gebeurd door medewerkers van Synkroon. Tevens kan een klacht ingediend worden over organisaties waarmee Synkroon een samenwerkingsakkoord heeft.

*Niet ontvankelijke klachten*

* 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 juridictioneel beroep aanhangig is;
* De klachten kennelijk ongegrond zijn;
* Indien de klager geen belang kan aantonen;
* Anonieme klachten

Een klacht kan mondeling of schriftelijk (brief, mail) worden neergelegd.

*Mondelinge klachten* zijn in eerste orde informeel van aard en wordt beschouwd als een verzuchting en krijgen een geëigende afhandeling. In tweede orde kunnen zij geformaliseerd worden.

*Schriftelijke klachten* zijn steeds formeel van aard en kennen een geëigende afhandeling.

1.4. Wijze van afhandelen.

De klager heeft de vrijheid om in eerste aanleg (1) een schriftelijke (brief, mail) of mondelinge klacht te richten aan Synkroon (interne procedure) of (2) een schriftelijke klacht te richten aan VDAB (externe procedure).

Er zijn twee procedures voorzien: interne en externe klachtenprocedure.

1.4.1. Interne klachtenprocedure

De klacht wordt in eerste aanleg afgehandeld door Synkroon. In tweede aanleg (hoger beroep) kan de klager zicht wenden tot VDAB (externe procedure).

*Mondelinge klachten* (verzuchtingen)

Kunnen individueel of collectief worden uitgebracht. Zij worden als dusdanig steeds geregistreerd in het klachtenboek en dit binnen de 10 werkdagen.

Zij worden gericht aan de coach of aan de leidinggevenden voor zover zij geen betrokken partij zijn.

Binnen de 45 dagen dient gevolg te worden gegeven aan de mondelinge klacht.

*Schriftelijke klachten*

Alle schriftelijke klachten worden steeds gericht aan de directie die een (niet betrokken) klachtenbehandelaar aanduidt en die registreert in het klachtenboek.

Binnen de zeven werkdagen ontvangt de klager een schriftelijk bericht waarin ofwel staat wie de klacht binnen Synkroon zal behandelen (ontvankelijke klacht) of tot welke instantie de klager zich moet richten (niet ontvankelijke klacht). De wettelijke termijn hiervoor voorzien is tien dagen.

Indien Synkroon de klacht verder afhandelt, krijgt de klager binnen de twintig werkdagen een brief met het antwoord op de klacht. Indien de klachtenbehandelaar meer tijd nodig heeft, zal hij de klager hiervan op de hoogte brengen. De wettelijke termijn op het behandelen van een klacht is vastgesteld op vijfenveertig dagen na ontvangst van de klacht.

Is de klager niet tevreden met het voorstel, kan de klager nog in hoger beroep gaan bij VDAB (zie externe procedure).

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

1.4.2. Externe klachtenprocedure

De klager krijgt de uitdrukkelijke vrijheid zijn klacht schriftelijk te richten aan de VDAB. In dat geval is uiteraard de klachtenprocedure van VDAB van toepassing. Deze wordt ter beschikking gesteld door Synkroon.

Eenzelfde procedure is van toepassing in geval van hoger beroep bij de interne procedure.

Is de klager niet tevreden met het voorstel van VDAB, dan kan de klager nog in hoger beroep gaan. De klager dient dan schriftelijke klacht in te dienen bij de voorzitter van Sociaal Economische Raad (SERR) of bij de Vlaamse Ombudsman.

2. Klachtenprocedure voor klacht over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag.

De cliënten die binnen Synkroon begeleid worden, worden in het kader van de welzijnswet van 4 augustus 1996 Hoofdstuk 1 art.2 § 1 gelijkgesteld met werknemers.

De procedure voorzien voor het behandelen van klachten rond geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag kadert in de Wet betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk van 11 juni 2002.

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

De formele klacht wordt ingediend bij de preventieadviseur[[1]](#footnote-2), de informele klacht kan de klager neerleggen bij de coach van Synkroon waar ofwel de interne klachtenprocedure zal gevolgd worden of de hulp zal ingeroepen worden van de preventieadviseur om voor de klager te bemiddelen.

*Informele klacht*

Bij de informele klacht zal Synkroon zelf nagaan wat er mis gaat en kan de klager steeds de preventieadviseur erbij betrekken. De bedoeling is vooral na te gaan wat er mis is gegaan en hoe Synkroon dit intern kan oplossen.

*Formele klacht*

Bij de formele behandeling legt de klager officieel een klacht neer via de externe preventieadviseur, medische inspectie of start de klager een gerechtelijke procedure op. De klager dient hiervoor de nodige papieren in te vullen en verklaringen te ondertekenen. De klager heeft geen verder rechtstreeks contact met Synkroon , maar de instantie bezorgt ons het dossier.

Synkroon werkt samen met de externe preventiedienst van IDEWE.

3. Communicatie over de interne en externe klachtenprocedures

Synkroon zal de cliënt bij het eerste gesprek inlichten over de bestaande klachtenprocedures:

* de interne klachtenprocedure
* de klachtenprocedures bij VDAB
* de procedure bij klachten over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag.

De werkzoekende is vrij om te kiezen of hij van de interne klachtenprocedure gebruik maakt, dan wel of hij een externe procedure verkiest.

De procedure wordt opgenomen in het huishoudelijk reglement dat elke cliënt ontvangt.

Op de website VDAB is een specifieke klachtenrubriek voorzien .

In alle gevallen wordt uitdrukkelijk gesteld en gegarandeerd dat de klacht discreet wordt behandeld en met alle respect voor de privacy.

Formulier:

**MELDING KLACHT**

Voornaam en naam ……………… ……………………………………………………

Adres: ………………………………………………………….(straat) …….………. (nr)

…………………. (postcode) ………………………………………….. (gemeente of stad)

telefoon of gsm nr: ……………………………………………..

e-mail adres: …………………………...……@.......................

Omschrijf zo duidelijk mogelijk je klacht: wie, wat, waar, wanneer?

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

Datum

Handtekening

1. Kan interne of externe preventieadviseur zijn. [↑](#footnote-ref-2)