**Procedure beheer van klachten binnen het Sectoraal Partnerschap Binnenvaart**

# SITUERING

Deze interne procedure bespreekt de werkwijze van de klachtenbehandelaar van het Sectoraal Partnerschap Binnenvaart, versiedatum 18 oktober 2022.

# 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.

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

Klachtenraad: de beheerders van het FRB (vertegenwoordigers van werkgevers- en werknemersbank)

# TOEPASSINGSGEBIED

Klachten met betrekking tot de uitvoering van de werkplekcomponent van een overeenkomst ter uitvoering van alternerende opleidingen en duale opleidingen in het volwassenenonderwijs van een onderneming die erkend is door het Sectoraal Partnerschap Binnenvaart.

Hieronder een niet-limitatieve lijst van mogelijke klachten:

* De aan te leren competenties kunnen niet op de werkplek worden aangeboden.
* De leerling mag bepaalde aan te leren competenties op de werkplek niet uitvoeren.
* De mentor begeleidt de jongere niet.
* De vergoeding wordt niet uitbetaald/ te laat uitbetaald/bedrag is niet zoals vermeld op de OAO.
* De onderneming voorziet niet in werkkledij, persoonlijke beschermingsmiddelen, enz.
* De jongere mag niet naar de afgesproken lesdag en moet werken die dag.
* Er zijn twijfels over de veiligheid op het werk.
* …

# BESCHRIJVING PROCEDURE

Deze procedure beschrijft hoe de activiteiten in het proces in de praktijk vorm krijgen.

STAP 1:

Klachten kunnen worden ingediend via volgende kanalen:

* e-mail: info@frb-fri.be
* per brief, ter attentie van Sectoraal partnerschap duaal leren, Fonds voor Rijn- en Binnenscheepvaart, Straatsburgdok-Noordkaai 2, 2030 Antwerpen

Het Sectoraal Partnerschap Binnenvaart voorziet mogelijkheden om een klacht in te dienen via het contactformulier op de website. : [Contacteer ons (frb-fri.be)](https://frb-fri.be/nl/contact)

* + De klacht komt aan in de infomailbox van het FRB : [info@frb-fri.be](mailto:info@frb-fri.be)

STAP 2:

De klachtenbehandelaar van het Sectoraal Partnerschap Binnenvaart ontvangt de klacht en voert een ontvankelijkheidsonderzoek uit. Stappen:

1. valt de klacht binnen de bevoegdheid van het Sectoraal Partnerschap (zie toepassingsgebied)?
2. is de indiener van de klacht een correcte belanghebbende?

Bij punt 1: valt de klacht binnen de bevoegdheid van het Sectoraal Partnerschap Binnenvaart (zie toepassingsgebied) ?

* + Ja: de klacht valt binnen de bevoegdheid van het Sectoraal Partnerschap
  + Neen: Als de klacht niet onder de bevoegdheid valt, stuurt de klachtenbehandelaar 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 of het Vlaams Partnerschap duaal leren ressorteert worden doorgestuurd naar dit sectoraal partnerschap of naar DWSE indien het bevoegd partnerschap het Vlaams Partnerschap Duaal leren is en wordt verder volgens de klachtenprocedure van het betreffende partnerschap afgehandeld.
    - Een klacht met betrekking tot de ‘lescomponent’ wordt gedispatcht naar Onderwijs:

klachten.onderwijs@vlaanderen.be – Meldpunt Onderwijs en Vorming: www.onderwijs.vlaanderen.be/meldpunt-onderwijs.

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, kan de klachtenbehandelaar een onderzoek starten.

* + Neen => het betreft geen klacht, de mail/brief wordt bezorgd aan de juiste persoon om de klant verder te helpen.

o Visie: ook als de klacht geen klacht zou zijn, dan nog willen we de klant hulp en of informatie aanreiken om geholpen te zijn.

## STAP 3: REGISTREREN VAN DE KLACHT

De klachtenbehandelaar registreert de klacht in de hiervoor voorziene registratiefiche

## STAP 4: BEVESTIGEN ONTVANGST VAN DE KLACHT

De klachtenbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht binnen de tien kalenderdagen1 schriftelijk aan de indiener.

## STAP 5: BEHANDELEN VAN DE KLACHT

De klachtenbehandelaar staat in voor het onderzoek en de eventuele bemiddeling.

Stap 1: De klachtenbehandelaar 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 klachtenbehandelaar en is erop gericht de grond van de klacht uit te klaren en een antwoord te formuleren op de klacht.

Stramien van het onderzoek:

Als bijlagen bij het dossier kunnen de nodige bewijsstukken toe gevoegd worden (foto’s, ingevulde activiteitenlijst, etc …).

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

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

De klachtenbehandelaar 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 klachtenbehandelaar kan ook bijkomende informatie opvragen bij de indiener, indien dit nodig blijkt voor het onderzoek. Dit kan telefonisch, schriftelijk of via een werkplekbezoek. De klachtenbehandelaar 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 klachtenbehandelaar op als bemiddelaar. Het resultaat van de bemiddeling wordt door geregistreerd en gecommuniceerd.

De klachtenbehandelaar 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.

## STAP 6: BESPREKEN VOORSTEL KLACHTENRAAD

## De klachtenraad bespreekt het voorstel van de klachtenbehandelaar en neemt een beslissing of verlengt indien nodig het onderzoek (met een maximum van 90 kalenderdagen) .

## STAP 7: AFRONDEN KLACHT EN REGISTREREN EINDE VAN KLACHT

De klachtenbehandelaar stelt een afrondende e-mail op over de beslissing van de klachtenraad 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.