



|  |
| --- |
| **Niet tevreden? Klachten?**  **Folder ter bekendmaking van onze**  **klachtenprocedure Loopbaanbegeleiding** |

**Ben je niet tevreden of heb je klachten over onze dienstverlening? Je hebt het recht om dit te melden. Hoe je een klacht kan indienen, wordt in deze folder uitgelegd.**

|  |  |
| --- | --- |
| Afbeeldingsresultaat voor klachten  **MELDEN** | Ben je **niet tevreden of heb je klachten** over onze dienstverlening? Je hebt het recht om dit te melden. Hoe je een klacht kan indienen, wordt in deze folder uitgelegd.  Indien je **opmerkingen of bemerkingen** hebt over de kwaliteit van de begeleiding, het leefklimaat, de veiligheid of de algemene werking van WEB, kan dit **besproken worden tijdens de individuele gesprekken met je loopbaanbegeleider**, of met iemand anders van het begeleidend personeel van WEB. |
| **Interne procedure**  **KLACHT?**  (over handeling van begeleider, werking, ongepast gedrag,…)  Wim Van Ammel, verantwoordelijke | Indien je van oordeel bent dat je via dit overleg onvoldoende antwoord krijgt, kan je een **klacht indienen**. Een klacht is een uiting van blijvende onvrede of ongenoegen die naar jouw aanvoelen niet of onvoldoende verholpen wordt door de normaal uitgebouwde begeleiding.  Een klacht kan onder meer betrekking hebben op het niet naleven van de gedragscode ten aanzien van de klant, op de werking van WEB of op een concrete handeling, of het nalaten ervan, van een begeleider.  Een klacht kan **mondeling of schriftelijk** ingediend worden. Anonieme klachten worden niet behandeld. Klachten worden steeds discreet behandeld.  De klacht wordt ingediend bij Dhr. Wim Van Ammel**, Verantwoordelijke I-Diverso, vzw WEB**. Hij respecteert het beroepsgeheim en behandelt de klacht met de nodige discretie en neutraliteit.  Het ontvangst van de klacht wordt binnen de 14 dagen schriftelijk bevestigd. |
| NIET BEHANDELEN  of  WEL BEHANDELEN  (30 dagen)  Nog niet tevreden?  Bie Bijnens, directeur opleiding/begeleiding  (30 dagen) | Er zijn **twee mogelijkheden**:   * Ofwel wordt er beslist de klacht **niet te behandelen**, en word je hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. * Ofwel wordt er beslist de klacht **wel te behandelen**. Dit gebeurt dan binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst. Indien de klachtenbehandelaar meer tijd nodig heeft, word je hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.   Indien je na 30 dagen geen of een naar jouw aanvoelen onvoldoende antwoord krijgt, kan je in beroep gaan bij Mevr. Bie Bijnens, Directeur Opleiding/Begeleiding van WEB.  Zij zal de klacht verder behandelen en je schriftelijk een antwoord bezorgen ten laatste 30 dagen na ontvangst van de klacht. |
| **Externe procedure**  Voorzitter van de ombudsdienst Turnhout  OF online  OF Vlaamse Ombudsdienst | Er kan **online** klacht ingediend worden via volgende link: [**http://www.vdab.be/vdab/klachten.shtml**](http://www.vdab.be/vdab/klachten.shtml)  Tevens bestaat de mogelijkheid om klacht in te dienen via de Vlaamse Ombudsdienst bij de heer Bart Weekers, Vlaams Ombudsman, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel,  telefoon: 1700, fax: 02 552 48 00, e-mail: [info@vlaamsombudsdienst.be](mailto:info@vlaamsombudsdienst.be) |
|  | **Contactgegevens**   * Wim Van Ammel, Verantwoordelijke I-Diverso, vzw WEB, Stwg Op Tielen 70, 2300 Turnhout, tel. 014 46 27 19. * Bie Bijnens, Directeur Opleiding/Begeleiding vzw WEB, Stwg Op Tielen 70, 2300 Turnhout, tel. 014 46 27 10. * Bart Weekers, Vlaams Ombudsman, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel, telefoon: 1700, fax: 02 552 48 00 |
|  | **Dit is een voorbeeld van een brief om een klacht te melden:**  WEB vzw/ I-Diverso datum  tav Wim Van Ammel Steenweg op Tielen 70 2300 Turnhout  Betreft: klacht Loopbaanbegeleiding  Geachte heer Van Ammel,   |  | | --- | | *Duidelijke omschrijving van je klacht: wie, wat, waar, wanneer?*  *Je kan uitdrukkelijk vragen om een discrete behandeling van jouw klacht door te vermelden: ‘Gelieve mijn klacht discreet te behandelen.’*  *Hoe dan ook zal de klacht vertrouwelijk worden behandeld, met eerbied voor je privacy.* |   Met vriendelijke groeten,  *Handtekening*  *Naam  Adres  Tel e-mailadres* |
|  | **Niet ontvankelijke klachten**  **(= klachten die niet behandeld zullen worden)**  - 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 jurisdictioneel beroep aanhangig is - De klachten die kennelijk ongegrond zijn - Indien de klager geen belang kan aantonen - Anonieme klachten |

**Onaangepast gedrag o.a. geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag**

**Klachten**Cliënten die het slachtoffer zijn van onaangepast en/of onaanvaardbaar gedrag, kunnen, beroep doen op extra ondersteuning indien ze dit wensen. De eerste opvang gebeurt door de begeleiding.

**Sancties**Bij ongewenst of onaanvaardbaar gedrag zal er steeds sprake zijn van een appreciatie van feiten en omstandigheden. Dit betekent ook dat sancties kunnen variëren van een mondelinge verwittiging tot stopzetting van de begeleiding wegens orde en tucht.