

NOVEMBER 17, 2022

PROCEDURE BEHEER VAN KLACHTEN

COMMERCE TRAINING

Inhoudsopgave

Klachten in verband met de algemene werking van Commerce Training	2
1. SITUERING	2
2. TOEPASSINGSGBIED	2
3. BETROKKEN ROLLEN.....	2
4. BESCHRIJVING PROCEDURE	2
5. BIJLAGE: ESSENTIËLE INFORMATIE DOOR TE GEVEN BIJ INDIENING KLACHT	5
Klachten in verband met een alternerende opleiding.....	6
1. SITUERING	6
2. TOEPASSINGSGBIED	6
3. BETROKKEN ROLLEN.....	6
4. BESCHRIJVING PROCEDURE	7
5. BIJLAGE: ESSENTIËLE INFORMATIE DOOR TE GEVEN BIJ INDIENING KLACHT	10

Procedure beheer van klachten Commerce Training

Klachten in verband met de algemene werking van Commerce Training

1. SITUERING

Deze procedure bespreekt de werkwijze tussen de klachtencoördinator en de dossierbehandelaars.

2. TOEPASSINGSGEBIED

Klachten met betrekking tot de algemene werking van Commerce Training. Dit betreft de dienstverlening van Commerce Training aan een onderneming die binnen het Sectoraal Partnerschap Handel valt, meer bepaald de Detailhandel en Voedingshandel (PC 119, 202, 311, 312).

3. BETROKKEN ROLLEN

Klachtencoördinator van Commerce Training binnen het Sectoraal Partnerschap Handel.

Dossierbehandelaar van Commerce Training binnen het Sectoraal Partnerschap Handel.

4. BESCHRIJVING PROCEDURE

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

4.1 STAP 1

Klachten kunnen worden ingediend via volgend kanaal: e-mail: info@commercetraining.be

4.2 STAP 2

De klachtencoördinator ontvangt de klacht en voert een ontvankelijkheidsonderzoek uit.

Stappen:

1. Valt de klacht binnen de bevoegdheid van Commerce Training (zie toepassingsgebied)?
2. Is de indiener van de klacht een correcte belanghebbende?

Bij punt 1: Valt de klacht binnen de bevoegdheid van Commerce Training (zie toepassingsgebied)

- Ja: de klacht valt binnen de bevoegdheid van de afdeling --> zie punt 2
- 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.
 - o Een klacht die betrekking heeft op een ander sectoraal partnerschap of het Vlaams Partnerschap, wordt doorgestuurd naar dit partnerschap en verder volgens de klachtenprocedure van het betreffende partnerschap afgehandeld.

Bij punt 2: Is de indiener van de klacht een correcte belanghebbende?

De indiener: belanghebbenden kunnen een klacht indienen, dat kunnen volgende personen zijn: onderneming, werknemer en opleidingsverstreker.

- Ja: zie activiteit 3 van het proces - Indien een klacht ontvankelijk is, bezorgt de klachtencoördinator de klacht aan de bevoegde dossierbehandelaar van Commerce Training.
- Neen: het betreft geen klacht, de mail wordt bezorgd aan de juiste persoon om de klant verder te helpen.

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

4.3 STAP 3: REGISTREERT DE KLACHT

De klachtencoördinator registreert de klacht in de hiervoor voorziene registratiefiche.

- Via Excelformulier: focus interne registratie

4.4 STAP 4: BEVESTIGEN ONTVANGST VAN DE KLACHT

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht binnen de tien werkdagen schriftelijk aan de indiener.

4.5 STAP 5: BEHANDELEN VAN DE KLACHT

Filosofie: omdat we het behandelen van een klacht beschouwen als een begeleiding van een werknemer, betrekken we de bevoegde dossierbehandelaar bij de klacht. Deze dossierbehandelaar staat in voor het onderzoek en de eventuele bemiddeling.

Stap 1: de klachtencoördinator bezorgt de klacht aan de dossierbehandelaar

Stap 2: De dossierbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid het onderzoek uit en handelt de klacht af binnen de 45 werkdagen na ontvangst. In uitzonderlijke omstandigheden kan deze termijn éénmalig verlengd worden tot maximaal 90 werkdagen. 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.

Stramien van het onderzoek

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

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

- Korte beschrijving van de onderzoeksdad en / aanpak van het onderzoek
- Verslag van eventuele gesprekken en of bemiddelingen
- Eventuele wettelijke opzoeken
- 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 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/haar/hen geregistreerd en gecommuniceerd (zie activiteit 6).

De dossierbehandelaar 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.

De dossierbehandelaar bezorgt dit dossier aan de klachtencoördinator.

4.6 STAP 6: ROND KLACHT AF EN REGISTREERT 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 onderzoeksdad en 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.

5. BIJLAGE: ESSENTIËLE INFORMATIE DOOR TE GEVEN BIJ INDIENING KLACHT

Gelieve deze bijlage bij te voegen in uw e-mail of de informatie te incorporeren in uw e-mail.

1. Naam
2. Voornaam
3. Onderneming/organisatie namens wie u klacht indient of waarbij u werkzaam bent (Vermeldt bij voorkeur ook het ondernemingsnummer.)
4. Functie
5. E-mailadres waarop wij u kunnen bereiken
6. Telefoonnummer of GSM-nummer waarop wij u kunnen bereiken
7. Wat is uw klacht?
Probeer zo duidelijk mogelijk te omschrijven waarom u ontevreden bent over de dienstverlening van Commerce Training (waarover bent u ontevreden, waarom bent u ontevreden, waarom voldoet de oplossing/het antwoord van de medewerker bij Commerce Training niet aan uw verwachtingen, met wie had je contact bij Commerce Training etc.).

Klachten in verband met een alternerende opleiding

1. SITUERING

Deze procedure bespreekt de werkwijze tussen de klachtencoördinator en de dossierbehandelaars.

2. TOEPASSINGSGBIED

Klachten met betrekking tot de uitvoering van de werkplekcomponent van een overeenkomst ter uitvoering van alternerende opleidingen van een onderneming die erkend is door het Sectoraal Partnerschap Handel, meer bepaald de Detailhandel en Voedingshandel (PC 119, 202, 311, 312).

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.
- ...

3. BETROKKEN ROLLEN

Klachtencoördinator van Commerce Training binnen het Sectoraal Partnerschap Handel.

Dossierbehandelaar van Commerce Training binnen het Sectoraal Partnerschap Handel.

4. BESCHRIJVING PROCEDURE

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

1.1 STAP 1

Klachten kunnen worden ingediend via volgend kanaal: e-mail: info@commercetraining.be

2.2 STAP 2

De klachtencoördinator ontvangt de klacht en voert een ontvankelijkheidsonderzoek uit.

Stappen:

1. Valt de klacht binnen de bevoegdheid van Commerce Training (zie toepassingsgebied)?
2. Is de indiener van de klacht een correcte belanghebbende?

Bij punt 1: Valt de klacht binnen de bevoegdheid van Commerce Training (zie toepassingsgebied)

- Ja: de klacht valt binnen de bevoegdheid van de afdeling → zie punt 2
- 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.
 - o Een klacht die betrekking heeft op een werkplek die onder een ander sectoraal partnerschap of het Vlaams Partnerschap valt, worden doorgestuurd naar dit partnerschap en verder volgens de klachtenprocedure van het betreffende partnerschap afgehandeld.
 - o Een klacht met betrekking tot de 'lescomponent' wordt gedispacht naar Onderwijs: scholen.secundaironderwijs.agodi@vlaanderen.be

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: zie activiteit 3 van het proces - Indien een klacht ontvankelijk is, bezorgt de klachtencoördinator de klacht aan de bevoegde dossierbehandelaar van Commerce Training.
- Neen: het betreft geen klacht, de mail wordt bezorgd aan de juiste persoon om de klant verder te helpen.

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

4.3 STAP 3: REGISTREERT DE KLACHT

De klachtencoördinator registreert de klacht in de hiervoor voorziene registratiefiche.

- Via Excelformulier: focus interne registratie

4.4 STAP 4: BEVESTIGEN ONTVANGST VAN DE KLACHT

De klachtencoördinator bevestigt de ontvangst van de klacht binnen de tien werkdagen schriftelijk aan de indiener.

4.5 STAP 5: BEHANDELEN VAN DE KLACHT

Filosofie: omdat we het behandelen van een klacht over de werkplekcomponent beschouwen als een begeleiding van de werkplek, betrekken we de bevoegde dossierbehandelaar bij de klacht. Deze dossierbehandelaar staat in voor het onderzoek en de eventuele bemiddeling.

Stap 1: de klachtencoördinator bezorgt de klacht aan de dossierbehandelaar

Stap 2: De dossierbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid het onderzoek uit en handelt de klacht af binnen de 45 werkdagen na ontvangst. In uitzonderlijke omstandigheden kan deze termijn éénmalig verlengd worden tot maximaal 90 werkdagen. 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.

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 onderzoeksdaten / aanpak van het onderzoek
- Verslag van eventuele gesprekken en of bemiddelingen
- Eventuele wettelijke opzoeken
- 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 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/haar/hen geregistreerd en gecommuniceerd (zie activiteit 6).

De dossierbehandelaar 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.

De dossierbehandelaar bezorgt dit dossier aan de klachtencoördinator.

4.6 STAP 6: ROND KLACHT AF EN REGISTREERT 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 onderzoeksdadens 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.

5. BIJLAGE: ESSENTIËLE INFORMATIE DOOR TE GEVEN BIJ INDIENING KLACHT

Gelieve deze bijlage bij te voegen in uw e-mail of de informatie te incorporeren in uw e-mail.

1. Naam
2. Voornaam
3. Onderneming/organisatie namens wie u klacht indient of waarbij u werkzaam bent (Vermeldt bij voorkeur ook het ondernemingsnummer.)
4. Functie
5. E-mailadres waarop wij u kunnen bereiken
6. Telefoonnummer of GSM-nummer waarop wij u kunnen bereiken
7. Referentienummer app.werkplekduaal / Erkenningsnummer app.werkplekduaal van de erkenning waarop uw klacht betrekking heeft
8. Wat is uw klacht?
Probeer zo duidelijk mogelijk te omschrijven waarom u ontevreden bent over de dienstverlening van Commerce Training (waarover bent u ontevreden, waarom bent u ontevreden, waarom voldoet de oplossing/het antwoord van de medewerker bij Commerce Training niet aan uw verwachtingen, met wie had je contact bij Commerce Training etc.).