



KLACHTENPROCEDURE

De klant kan een klacht i.v.m. gesubsidieerde loopbaanbegeleiding indienen bij de gemandateerde onderneming zelf of bij de VDAB, als regisseur van het Vernieuwd Loopbaanlandschap via de website (klachtenformulier, <http://www.vdab.be/vdab/klachten.shtml>)

Als derde mogelijkheid kan de klant klacht indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst via het klachtenformulier op de website www.vlaamseombudsdienst.be of het gratis nummer 1700.

KLACHTENBEHANDELING KISP VZW

Jouw mening telt!

- Ben je niet tevreden over onze dienstverlening?
- Heb je opmerkingen omtrent de aanpak van je coaching?
- Ben je niet tevreden over de werking van je loopbaanbegeleiding?

Bij wie kan ik terecht?

De klachtenprocedure van het centrum voor loopbaanbegeleiding wordt opgevolgd door de coördinator. De coördinator zorgt voor onafhankelijke bemiddeling ingeval van een geschil tussen een klant en een loopbaancoach. De coördinator verzekert discretie en zal niets ondernemen zonder je toestemming. De coördinator tracht een oplossing te vinden voor het probleem, rekening houdend met de belangen van alle betrokken partijen.

Hoe ga ik tewerk?

Je kan een klacht indienen via een van de volgende manieren:

- Je mailt het ingevulde klachtenformulier (www.kisploopbaanbegeleiding.be) naar loopbaanbegeleiding@kisp.be
- Je stuurt het ingevulde klachtenformulier naar KISP vzw, t.a.v. de coördinator centrum voor loopbaanbegeleiding, Holstraat 62, 9000 Gent

Welke klachten worden niet behandeld?

Volgende klachten worden niet behandeld:

- die al eerder volgens de klachtenprocedure behandeld werden;
- waarbij je anoniem wilt blijven;
- je geen persoonlijk belang kunt aantonen;

- waarbij de feiten zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan;
- over feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure of waarover de georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden nog niet werden aangewend.

Hoe verloopt de behandeling van je klacht?

Binnen een termijn van 10 werkdagen bevestigt de coördinator de ontvangst van je klacht. Deze termijn wordt opgeschort tijdens de wettelijke vakantieperiodes. Als de klacht ontvankelijk is, onderzoekt de coördinator je klacht.

We proberen je binnen de 45 dagen een resultaat van dit onderzoek voor te leggen. Deze termijn wordt opnieuw opgeschort tijdens de officiële schoolvakanties. Als de klacht niet ontvankelijk is, informeert de coördinator je hierover.

Hoe gaan we tewerk?

Via het klachtenformulier wordt jouw klacht geregistreerd. De coördinator doet zijn best om zo snel mogelijk een oplossing te vinden voor jouw probleem.

Wat als je na de behandeling van je klacht nog niet tevreden bent?

Indien je na de behandeling van jouw klacht ontevreden bent over het voorgestelde antwoord of indien je van oordeel bent dat de vooropgestelde termijnen niet gerespecteerd werden, kan je een klachtenprocedure opstarten bij VDAB, via de website <https://www.vdab.be/klachten>.

Dergelijke klachten kunnen ook gemeld worden aan de Vlaamse Ombudsdienst via het klachtenformulier op de website www.vlaamseombudsdienst.be of via het algemeen nummer 1700.

