

KLACHTENPROCEDURE

De burger kan een klacht i.v.m. gesubsidieerde loopbaanbegeleiding (LBB) indienen bij:

1 HET LOOPBAANCENTRUM WAAR HIJ/ZIJ DE LBB VOLGDE

- Klachten dienen gemeld te worden via e-mail op loopbaancoaching@securex.be.
- Het loopbaancentrum bevestigt naar de burger toe de ontvangst van de klacht. Het loopbaancentrum bekijkt wie er best de klacht verder behandelt: de betrokken loopbaancoach of de coördinator van het loopbaancentrum.
- Via een individueel (telefonisch) gesprek met de loopbaancoach of de coördinator van het loopbaancentrum worden de redenen van de klacht getoetst om zo mogelijk bij te sturen en in ieder geval de oorzaak te achterhalen.
- De burger wordt door het loopbaancentrum geïnformeerd van de uiteindelijke uitkomst/voorstel tot oplossing.

2 DE VDAB

Klachten over de loopbaanbegeleiding (zowel door de burger als door een centrum) kunnen ingediend worden bij de VDAB.

Klachten kunnen gemeld worden via 2 kanalen:

- **bij voorkeur** via website (klachtenformulier, <http://www.vdab.be/vdab/klachten.shtml>)
- via Servicelijn (0800/30700)

De klacht komt terecht bij de Dienst Klachtenmanagement (DKM). De burger wordt op de hoogte gesteld van de klacht, de verdere procedure en de verwachte termijn van antwoord (20 kalenderdagen). De klacht wordt inhoudelijk verder behandeld door de centrale expert regie en de projectopvolger in de provincie.

Alle partijen moeten gehoord worden. Dit kan via telefoon of via mail. De projectopvolger en expert regie proberen samen met de klant en het loopbaancentrum tot een oplossing te komen. De burger krijgt het officiële antwoord steeds via de dienst klachtenmanagement.

3 DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

- Kanalen: 1700, fax (02 552 48 48) of via e-mail (info@vlaamseombudsdienst.be)
- Behandeling door de Vlaamse ombudsman
- Officieel antwoord via de Vlaamse ombudsman

