

Inhoudstafel

1.1.	Wie kan klacht indienen	2
1.2.	Tegen welke beslissing kan je een klacht indienen	2
1.2.1.	Algemeen	2
1.2.2.	Soorten klachten + korte omschrijving procedure.....	2
1.2.2.1.	1ste graad => 1ste klachten omtrent ontevredenheid met betrekking tot de werking van JobRoad en/of handeling van bestuurder/medewerker.....	2
1.2.2.2.	2 ^{de} graad => repetitieve klachten over de bovengenoemde services (indien dezelfde klacht reeds 5x is voorgekomen).....	2
1.2.2.3.	3 ^{de} graad => klacht omtrent fraude, bedrog, ernstige GDPR-inbreuken, discriminatie, seksuele intimidatie	2
1.3.	Tegen welke beslissingen kan je geen klacht indienen	3
1.3.1.	Niet-limitatieve opsomming van klachten die niet ontvankelijk zijn:.....	3
1.4.	Hoe dien je een klacht in	3
2.1.	Indiening van klachten.....	4
2.2.	Afhandeling van klachten	4
2.3.	Het klachtendossier	5
2.4.	Klachtenbeheer	5

Klachtenprocedure JOBROAD IVZW

1.M.b.t. de klacht

1.1. Wie kan klacht indienen

Ieder belanghebbende (werkgever, werknemers, werkzoekende, overheid, andere instanties).

De betrokkende die een klacht indient, moet zijn identiteit en adres bekend maken aan JobRoad. Hij/Zij dient tevens een rechtmatig belang aan te tonen.

1.2. Tegen welke beslissing kan je een klacht indienen

1.2.1. Algemeen

Elke klacht moet handelen over de werking van JobRoad IVZW of over de handelingen gesteld door JobRoad IVZW, zijnde door één van zijn bestuurders of door één van zijn medewerkers.

1.2.2. Soorten klachten + korte omschrijving procedure

1.2.2.1. 1ste graad => 1ste klachten omtrent ontevredenheid met betrekking tot de werking van JobRoad en/of handeling van bestuurder/medewerker

➤ **Procedure:**

- Klacht komt binnen via klachtformulier (website) of via mail (info@jobroad.be)
- De klacht wordt behandeld door Joachim Commeene (CEO)
- De klacht wordt ter sprake gebracht tijdens de follow-up momenten (zijnde de interne vergaderingen)

1.2.2.2. 2^{de} graad => repetitieve klachten over de bovengenoemde services (indien dezelfde klacht reeds 5x is voorgekomen)

➤ **Procedure:**

- Klacht komt binnen via klachtformulier (website) of via mail (info@jobroad.be)
- De klacht wordt behandeld door Joachim Commeene (CEO) in samenspraak met één bestuurslid (van het dagelijks bestuur)
- De klachtenverantwoordelijke neemt contact op met de personen die de klacht hebben neergelegd om een duidelijk beeld van de klacht te krijgen
- De klacht wordt onmiddellijk besproken face – to – face met de verantwoordelijken van de betrokken partijen

1.2.2.3. 3^{de} graad => klacht omtrent fraude, bedrog, ernstige GDPR-inbreuken, discriminatie, seksuele intimidatie

➤ **Procedure:**

- Klacht komt binnen via klachtformulier (website) of via mail (info@jobroad.be)
- De klacht wordt behandeld door Joachim Commeene (CEO) in samenspraak met één bestuurslid (van het dagelijks bestuur)
- De klachtenverantwoordelijke neemt contact op met de perso(o)n(en) die de klacht heeft/ hebben neergelegd om een duidelijk beeld van de klacht te krijgen
- De klacht wordt onmiddellijk besproken met alle betrokken partijen en bij gegronde klacht wordt de samenwerking met desbetreffende persoon onmiddellijk beëindigd.

- **Procedure specifiek tot klacht over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag**
 - Als een persoon een klacht over geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag wenst in te dienen kan de persoon ofwel een formele ofwel een informele klacht indienen.
 - De formele klacht wordt ingediend bij de externe preventieadviseur (Attentia), de informele klacht kan de betrokkene neerleggen bij JOBROAD IVZW waar ofwel de interne klachtenprocedure zal gevolgd worden of de hulp zal ingeroepen worden van de externe preventieadviseur om voor de betrokkene te bemiddelen.
 - Bij **de informele klacht** zal de JOBROAD IVZW zelf nagaan wat er mis gaat en kan de betrokkene (indien men dit wenst) de externe preventieadviseur erbij betrekken. De bedoeling is vooral na te gaan wat er mis is gegaan en hoe de JOBROAD IVZW dit intern kan oplossen.
 - Bij **de formele behandeling** legt de betrokkene officieel een klacht neer via de externe preventieadviseur, medische inspectie of start de betrokkene een gerechtelijke procedure op. De betrokkene dient hiervoor de nodige papieren in te vullen en verklaringen te ondertekenen. De betrokkene heeft geen verder rechtstreeks contact met JOBROAD IVZW, maar de instantie bezorgt ons het dossier.

1.3. Tegen welke beslissingen kan je geen klacht indienen

1.3.1. Niet-limitatieve opsomming van klachten die niet ontvankelijk zijn:

- Algemene klachten die betrekking hebben op regelgeving;
- Algemene klachten die betrekking hebben op het al dan niet gevoerde beleid;
- Klachten met betrekking tot beleidsvoornemens of -verklaringen;
- Klachten die betrekking hebben op feiten waaromtrent reeds eerder een klacht is ingediend en die al werd behandeld;
- Klachten die betrekking hebben op feiten die langer dan 1 jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- Klachten die betrekking hebben op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een procedure aanhangig is;
- Klachten die kennelijk ongegrond zijn;
- Indien de klager geen belang kan aantonen;
- Anonieme klachten;

Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, zal JOBROAD IVZW de betrokkene hiervan in kennis stellen.

1.4. Hoe dien je een klacht in

Een klacht kan worden ingediend via twee wegen:

- via de website www.jobroad.be via het contactformulier
- per email door deze te versturen naar info@jobroad.be . De klacht dient de feiten waartegen ze is gericht, omstandig te omschrijven.

2. M.b.t. tot de klachtbehandeling

2.1. Indiening van klachten

- De klachtenverantwoordelijke bij JobRoad Ivzw is Ceo Joachim Commeene
- De klachtenverantwoordelijke bevestigt de klager per mail dat de klacht in behandeling is genomen en dat de betrokkene binnen de 10 werkdagen na indiening van de klacht een email ontvangt waarin staat vermeld of de klacht al dan niet ontvankelijk is en ze dus al niet zal behandeld worden door JobRoad IVZW.
- Indien JobRoad de klacht verder behandelt, krijgt de klager binnen de 20 werkdagen een email met het antwoord op de klacht/voorstel tot afhandeling van de klacht. (Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt de klager hier tijdig (in elk geval ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.)
- Zodra JOBROAD IVZW de klacht heeft behandeld naar tevredenheid van de betrokkene, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht en wordt de klacht afgesloten. In negatief geval en indien de enige optie oplossing een minnelijke gesprek blijkt, zal de klachtenverantwoordelijke optreden als bemiddelaar en desgevallend een gesprek inplannen met indiener van de klacht en de betrokken persoon, teneinde tot een minnelijke oplossing te komen.

2.2. Afhandeling van klachten

De klachtverantwoordelijke:

- Registreert de klacht in het klachtenregister met volgende gegevens:
 - Datum
 - Naam van de indiener klacht
 - Telefoon van de indiener van de klacht
 - E-mail van de indiener van de klacht
 - Korte omschrijving van de klacht
 - Kanaal hoe de klacht is binnengekomen (via website-klachtenformulier of via mail)
 - Naam ontvanger van de klacht
 - Criteria waaraan de klacht kan worden gelinkt (matchmakingeditie - opleiding - workshops - medewerker- 1ste, 2de of 3de graad klacht)
 - Status van de klacht (in behandeling/behandeld en afgesloten)
- Bekijkt de klacht en verzamelt eventuele relevante informatie
- wint eventueel nadere informatie in bij de klager
- bespreekt de klacht met één of meerdere bestuursleden (van het dagelijks bestuur)
- neemt een standpunt in
- informeert de klager per mail en gemotiveerd over dit standpunt
- legt het standpunt vast in het klachtendossier
- onderneemt actie, indien nodig, naar aanleiding van het gekozen standpunt.

Door alle klachten te registreren en dit rekening houdend met bovenstaande gegevensvelden, wordt het voor JobRoad IVZW mogelijk om op periodieke basis te rapporteren en duidelijk de probleemgebieden te detecteren.

2.3. Het klachtendossier

Het klachtendossier legt alle gegevens van een klacht vast:

- De gegevens van degene die een klacht heeft ingediend
- De datum waarop de klacht is ingediend
- Een omschrijving van de klacht
- De datum van binnenkomst en de wijze van afhandeling van de klacht
- De eventueel gevoerde correspondentie met betrekking tot de klacht
- De status van de klacht (in behandeling/afgehandeld)

2.4. Klachtenbeheer

- Het klachtdossier wordt gedurende een periode van 5 jaar bewaard nadat de klacht is afgehandeld.
- De klach(ten) word(t)(en) centraal geregistreerd (zie klachtenregister) om ervoor te zorgen dat vergelijkbare klachten, vergelijkbare oplossingen krijgen. Deze registratie wordt gebruikt om zo nodig preventieve maatregelen te nemen
- De klachtenverantwoordelijke stelt aan alle bestuursleden en beschrijving ter beschikking van de te volgen procedure voor de afhandeling van die klachten.