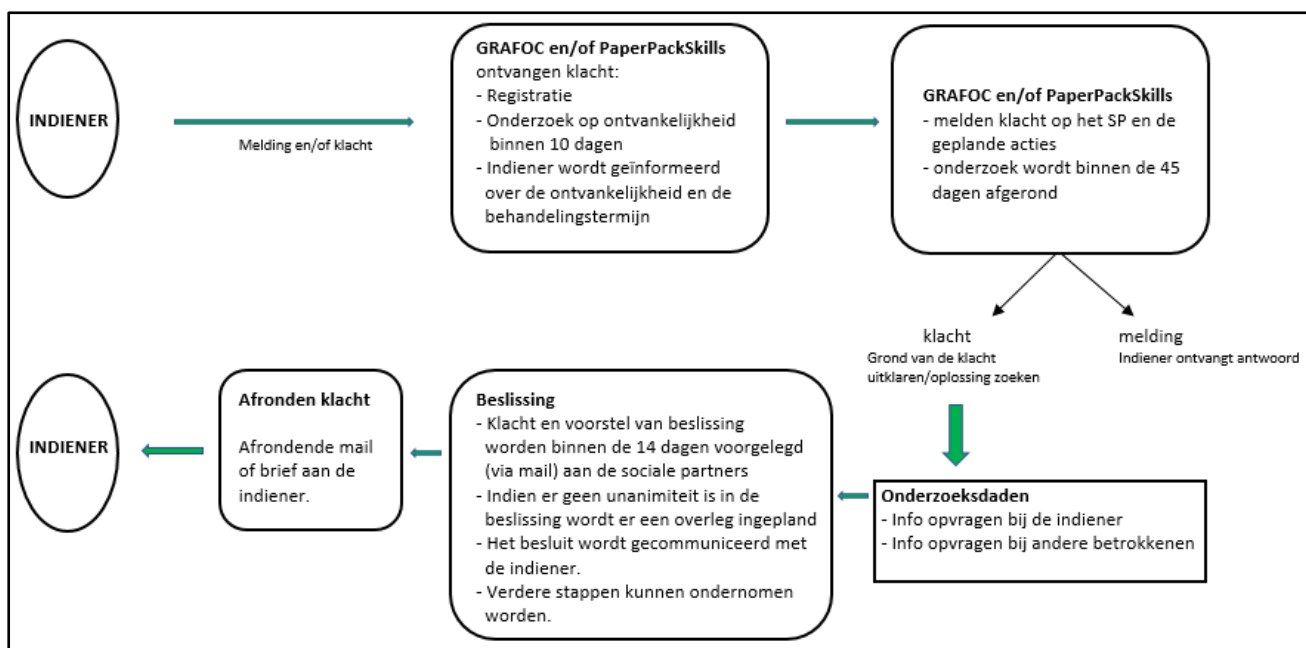


Klachten- en melding procedure dual leren secundair- en volwassenenonderwijs Grafische sector en Papier- en karton bewerkende sector – werkjaar 2024-2025

Stappen klachten- en melding procedure



Werkwijze

1. Indien klacht of melding

Scholen, bedrijven en duale leerlingen kunnen een klacht of melding indienen via het emailadres duaal@printenkarton.be (of via de klachtenpagina op de website van GRAFOC en PaperPackSkills).

2. Bepalen ontvankelijkheid van de klacht of de melding

Een sectorconsulent van GRAFOC en/of PaperPackSkills onderzoeken of de klacht binnen de bevoegdheid van het SP¹ valt en de indiener van de klacht een correcte belanghebbende² is.

Indien beide voorwaarden niet voldaan zijn wordt de belanghebbende hiervan ingelicht en, indien mogelijk en relevant, doorverwezen naar de juiste kanalen.

Indien de klacht ontvankelijk is, wordt de belanghebbende geïnformeerd over de behandelingstermijn van de klacht of de melding. De behandelingstermijn bepaalt door het SP bedraagt 45 werkdagen. De leden van het SP worden op de hoogte gebracht van de ontvankelijke klacht en de behandelingstermijn.

¹ 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.

² Belanghebbenden kunnen een klacht indienen, dat kunnen volgende personen zijn: Leerling / Wettelijke vertegenwoordiger van de leerling / Onderneming / Onderwijs- of opleidingsverstrekker.

3. Onderzoek

Een sectorconsulent van GRAFOC en/of PaperPackSkills neemt contact met de betrokkenen en vraagt stukken op die deel uitmaken van de klacht (indien deze beschikbaar zijn).

4. Voorstel beslissing

Een sectorconsulent van GRAFOC en/of PaperPackSkills werkt een voorstel van beslissing uit op basis van volgende punten:

- Korte beschrijving van de aanpak van het onderzoek en de genomen acties
- Verslag van eventuele gesprekken en of bemiddelingen
- Eventuele wettelijke opzoekingen en eventuele bewijsstukken als bijlagen

5. Beslissing, communicatie en rapportering VP

- Het voorstel van beslissing en bijhorende motivatie wordt voorgelegd aan sociale partners van het SP.
- Na consensus bij de sociale partners over de beslissing wordt de indiener schriftelijk op de hoogte gebracht.
- De beslissing wordt ook meegedeeld aan de andere leden van het SP.
- De datum van verzending van de e-mail met de beslissing aan de indiener, geldt als de einddatum van de behandelingstermijn van de klacht.
- Het SP rapporteert jaarlijks aan het VPDL over de ontvangen klachten.