

# KLACHTENPROCEDURE ACLVB-LOOPBAANCONSULENTEN

## Welke klachten komen in aanmerking voor een procedure?

- Inbreuken tegen de deontologische code van de loopbaanconsulenten
- Ongenoegen i.v.m. de praktische organisatie en infrastructuur tijdens de begeleiding
- Klantonvriendelijke communicatie (verbaal en non-verbaal)
- Klacht over een concrete al dan niet verrichte handeling of over de werking van de consulenten.

## Welke klachten komen niet in aanmerking voor deze procedure?

Klachten over de werking van de ACLVB, uitbetalingen, zonale werking, syndicale werking, ...

## De procedure

### *Eerste fase*

De klacht wordt per mail of brief gericht aan de coördinator  
Bij indiening van de klacht ontvangt de klant een bevestiging van de ontvangst van de klacht  
De coördinator agendeert de geformuleerde klacht op het teamoverleg en onderzoekt de klacht  
Binnen de vier weken na bevestiging van ontvangst krijgt de klant een schriftelijk antwoord.

### *Tweede fase*

De klant is niet tevreden is met het antwoord van de coördinator of de klant wil niet dat de klacht in het bijzijn van de betrokken persoon/personen wordt besproken op de teamvergadering.  
Dan kan de klant zich richten tot de gewestsecretaris.  
De klant formuleert zijn klacht via een brief/mail aan de gewestsecretaris.  
De klant ontvangt een bevestiging van ontvangst.  
De gewestsecretaris agendeert de geformuleerde klacht op de Raad van Beheer van de vzw Keerpunt en onderzoekt de klacht  
Binnen de zes weken na bevestiging van ontvangst krijgt de klant per brief of mail een antwoord van de gewestsecretaris.

### *Derde fase*

Wanneer de klant niet tevreden is met de behandeling van de klacht, kan de klant zich wenden tot de ombudsdienst van de Vlaamse Overheid  
Zie: <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-ombudsdienst/contacteer-de-vlaamse-ombudsdienst>

### *Vierde fase*

Wanneer de klant niet tevreden is met het antwoord van de voorzitter van de vzw of de ombudsdienst, kan de klant de procedure verder zetten langs gerechtelijke weg.