Klachten

**Registratieformulier**

 [ klik en kies de datum uit het zijmenu ] **[** Documenttype **–** Laat voorafgaan door “/ “ (schuine streep+spatie) als scheiding met de datum **–** Tik spatie indien geen documenttype **]**

**Deel 1: In te vullen door de indiener of de ontvanger**

**Oorspronkelijke klacht meegedeeld:**

* mondeling
* schriftelijk
* telefonisch

**Gegevens van de klager:**

Voornaam en naam:………………….……………… ………………………………………………

Adres: ………………………………………….………………………………………………………

Telefoon/gsm: ………………..…….…………………………………………………………………

E-mail: …………………………………………………………………………………………………

Naam en organisatie van de indiener (indien in opdracht van klager):

*…………………………………………………….……………………………………………………*

**Soort klacht:**

* individuele klacht
* namens groep/organisatie: …………………………………………………………………

**Periode of datum van de (laatste) feiten:** …………………………………………………….…….

**Klacht**

|  |
| --- |
| (Mogelijke vermeldingen: wat heeft zich wanneer voorgedaan, op welke dienstverlening/medewerker heeft de klacht betrekking, andere betrokkenen, betrokkenheid indiener, oorzaken en gevolgen + reeds ondernomen stappen door de indiener + wat zou er voor de indiener minimaal moeten veranderen opdat het ongenoegen/de ontevredenheid van de indiener weggenomen kan worden?) |

**Datum klacht:**

 Naam ontvanger: ……………………………………

***Handtekening indiener Handtekening ontvanger***

Verantwoordelijke van de klachtenprocedure: Claudia Mellebeek, algemeen directeur SAAMO Limburg,

Tel: 0497 58 43 52, email: claudia.mellebeek@saamolimburg.be

### Klachtenprocedure

**Kort overzicht**

* Wanneer je dit formulier ondertekend hebt, geven we je klacht binnen de 5 werkdagen door aan de verantwoordelijke van de klachtenprocedure, die ze verder zal behandelen.
* De klacht moet voldoen aan enkele **voorwaarden**. De klacht:
	+ gaat over de dienstverlening van SAAMO Limburg,
	+ is aantoonbaar, precies omschreven en nooit eerder ingediend
	+ is op het formulier ingevuld, met datum en handtekening
	+ is max. binnen de 6 maand na de feiten ingediend en is nog niet aanhangig gemaakt bij een rechtbank
	+ kan niet anoniem ingediend worden of over een anonieme gebruiker gaan.
* De verantwoordelijke onderzoekt de voorwaarden en informeert je dan schriftelijk binnen de 15 werkdagen. Als de voorwaarden niet vervult zijn, stopt de procedure.
* Als dat wel het geval is, onderzoekt de verantwoordelijke of de klacht terecht is. In dat geval werkt de verantwoordelijke acties uit om de problemen op te lossen en/of te vermijden.
* Binnen de 30 werkdagen na het bericht over de voorwaarden ontvang je een brief/mail. Daarin laten we weten hoe SAAMO Limburg het probleem zal aanpakken, of waarom de klacht niet terecht is en dus niet zal behandeld worden.
* Je hebt het recht hierop nog te reageren. We nemen je reactie op in je klachtendossier en SAAMO Limburg zal hier zoveel mogelijk mee rekening houden.



**Deel 2: In te vullen door de verantwoordelijke klachtenprocedure**

**Volgnummer:** **Klacht is: ontvankelijk / onontvankelijk**

(de reden/argumentatie vermelden bij “analyse”)

**In te vullen door de verantwoordelijke klachtenprocedure**

**Analyse**

|  |
| --- |
| (Maak een analyse van de klacht. Formuleer eventueel een oplossing voor de klacht en bijhorende maatregelen; of reden van onontvankelijkheid) |

**Feedback indiener**

**Datum:**

**De indiener is: tevreden / niet helemaal tevreden / niet tevreden**

De indiener wenst:

* enkel ongenoegen te uiten over de voorgestelde oplossingen
* enkel aan te geven dat de problemen niet zijn opgelost
* andere / extra oplossingen, namelijk:………………………………………………

**Dossier afgesloten op: ………………………………………………..**

**-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

Toe te voegen aan dit document (indien van toepassing):

* Kopie schriftelijk antwoord aan indiener m.b.t. ontvankelijkheid
* Kopie schriftelijk antwoord aan indiener m.b.t. oplossingen en maatregelen
* Schriftelijke feedback van de indiener

|  |  |
| --- | --- |
| Ann VanhengelStafmedewerker algemeen beleid**E** ann.vanhengel@saamolimburg.be**M** 0490 56 50 75 | SAAMO LimburgStafteamMarktplein 9/21, 3550 Heusden-Zolder3550 Heusden-Zolderwww.saamolimburg.be |