

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

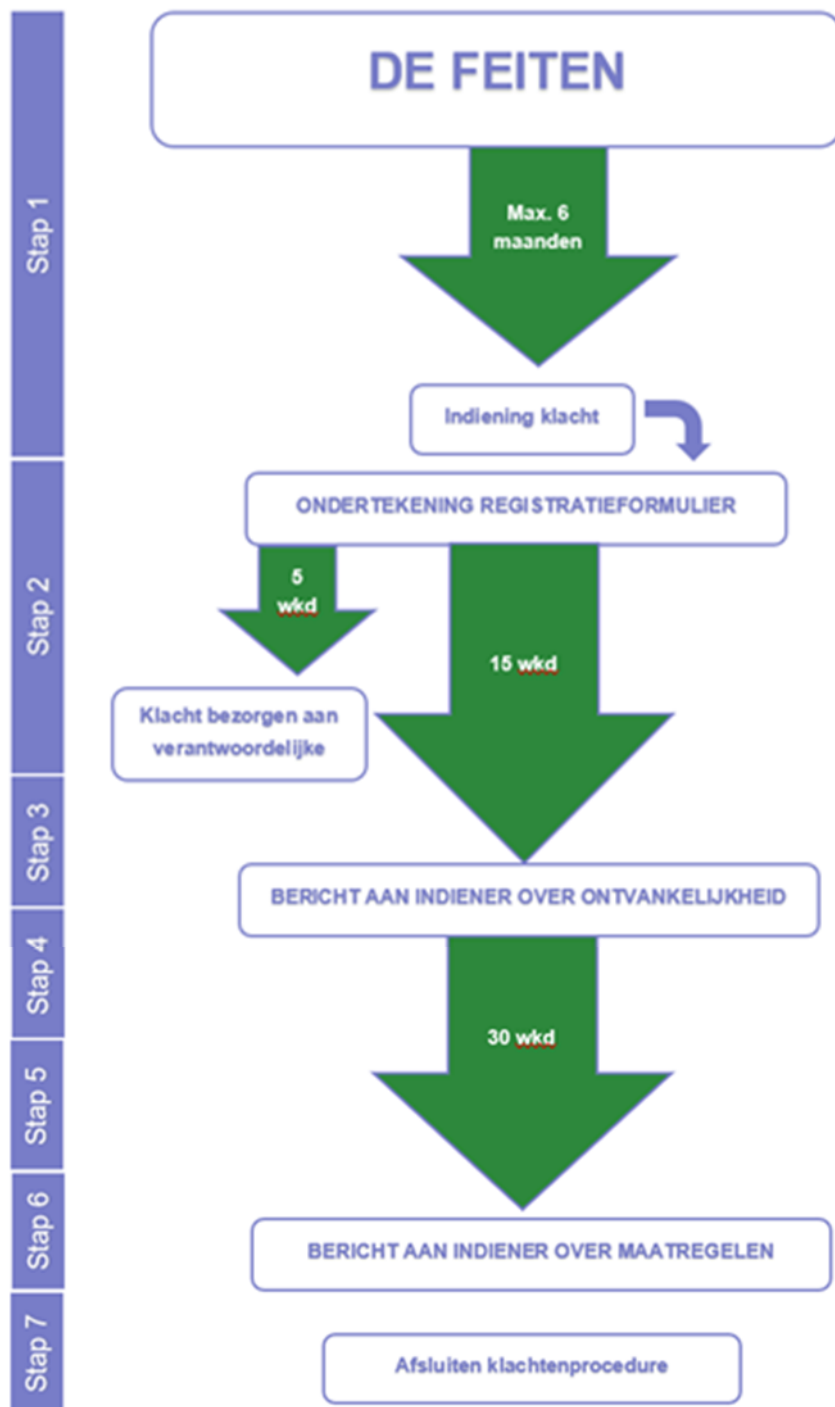
Handtekening ontvanger

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 vervuld 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 Vanhengel
Stafmedewerker algemeen beleid
E ann.vanhengel@saamolimborg.be
M 0490 56 50 75

SAAMO Limburg
Stafteam
Marktplein 9/21, 3550 Heusden-Zolder
3550 Heusden-Zolder
www.saamolimborg.be