

Klachtenprocedure

De dienstverlening van het SVK

Als SVK doen we ons uiterste best om een goede service te bieden. Toch kan het hier en daar al eens foutlopen. De zaak uitpraten met het SVK zal vaak al veel problemen oplossen. Als SVK zijn we wel gebonden aan specifieke regelgeving. We kunnen dus geen oplossingen bieden die hier niet mee stroken.

Bent u werkelijk ontevreden over een bepaalde situatie en wilt u hierover een klacht formuleren, krijgt u in deze handleiding een duidelijk zicht op de manier waarop u dit kan aanpakken en wat u kan verwachten van uw klacht.

Een probleem signaleren

Signaleer zo snel mogelijk uw probleem aan het SVK. Dit kan mondeling / telefonisch of schriftelijk

***Naam verantwoordelijke + adres en tel.nr. SVK als bijlage + permanentie-uren.
Alternatief: systeem antwoordapparaat.***

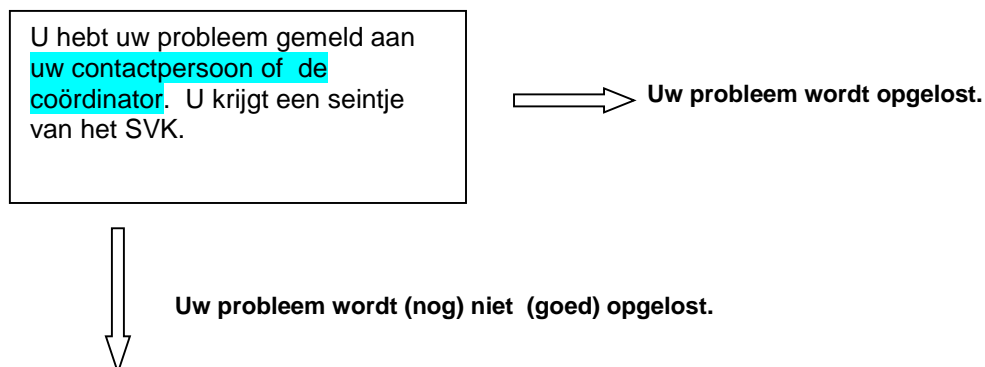
Hou er rekening mee dat het SVK niet altijd onmiddellijk op uw vraag kan ingaan. In ieder geval pakken we dit in een redelijke termijn op en informeren u daar ook over. Zo weet u wanneer u een antwoord of oplossing kan verwachten, wie uw vraag of opmerking aanpakt, hoe u deze persoon kan bereiken.

Mogelijk vraagt het SVK ook naar een contactmoment om de zaak met u te kunnen bespreken.

Aarzel niet om uw probleem opnieuw te signaleren als het nog (steeds) niet werd opgelost of volgens u niet naar behoren wordt aangepakt.

Dit kan u schriftelijk doen via een brief aan **uw contactpersoon of de coördinator van het SVK**, maar u kan dit ook doen in een gesprek of telefoontje.

Als u een brief schrijft, vragen we u uw probleem beknopt te omschrijven en eventueel ook te vermelden wanneer u dit probleem al eerder had gesignaleerd. Als u aangeeft wanneer u bereikbaar bent (eventueel gsm-nummer,...), kan dit een vlottere afhandeling van het probleem betekenen.



Misschien vindt u de voorgestelde oplossing of de manier waarop u(w probleem) werd aangepakt, niet correct. Het SVK reageert bvb niet op uw brief of er worden geen stappen gezet nadat u uw probleem opnieuw signaleerde. Het kan ook zijn dat u het niet eens bent met de voorgestelde oplossing of het geformuleerde antwoord.

In dat geval kan u overwegen om een klacht te formuleren en de interne klachtenprocedure van het SVK te starten. Dit betekent dat er op een vastgelegde manier met uw klacht wordt omgegaan.

Klachtenprocedure

Als u een klacht wil indienen, wendt u zich hiervoor ofwel in een gesprek ofwel via een brief tot **de klachtenbehandelaar van het SVK**.

Het staat u daarbij ook vrij om een vertrouwenspersoon mee te brengen bij een gesprek.

Als u een probleem hebt met uw contactpersoon of de coördinator en u wil over die persoon een klacht indienen, zal het SVK er voor zorgen dat een andere medewerker als klachtenbehandelaar optreedt.

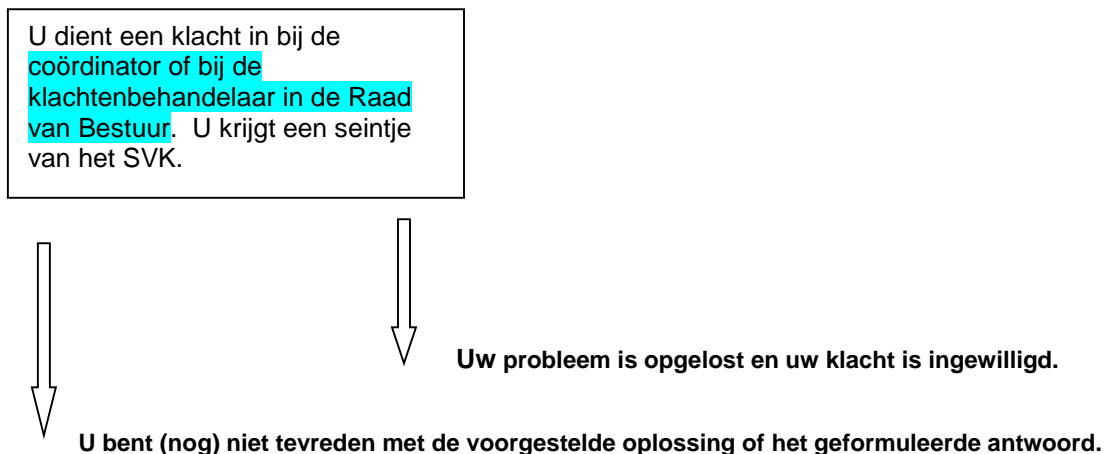
Als u een brief schrijft, vragen we u te verwijzen naar de voorgaande stappen die u al zette. Als u al eerder een brief schreef, voeg hieraan dan een kopie toe van uw vorige brief. Ook van uw nieuwe brief bewaart u best een kopie.

Het correspondentieadres van de 'klachtenbehandelaar al dan niet van de Raad van Bestuur'.

U krijgt van het SVK binnen 10 dagen een (schriftelijke) bevestiging dat het uw klacht heeft ontvangen.

Hierbij zegt het SVK hoe ze dit probleem gaat aanpakken, wie dit gaat doen en in welke termijn (bvb zal besproken worden op de Raad van Bestuur van xxx datum).

De beslissing wordt u ofwel per brief bezorgd, ofwel wordt u uitgenodigd voor een gesprek.



Als deze klacht zonder enig gevolg blijft, of als u niet tevreden bent met het antwoord dat u krijgt en u wil zich hier niet bij neerleggen, is de interne klachtenprocedure binnen het SVK uitgeput.

In dat geval kunt u zich desgewenst richten tot beroepsinstanties of tot de Vlaamse Ombudsdienst .

Als u zich wendt tot een zgn. 'georganiseerd beroep' (rechtbank, ombudsdienst, toezichthouder, ...), hou er dan rekening mee dat de interne klachtenprocedure in tussentijd niet verder kan doorlopen en in afwachting als een 'slappend dossier' wordt behandeld.

De Vlaamse Ombudsdienst

De beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst kunt u pas aangaan als u de voorgaande stappen hebt afgewerkt.

U kunt bij de Vlaamse Ombudsdienst – gratis - terecht met klachten over de manier waarop u behandeld werd, afspraken die niet werden nagekomen, een reactie die heel erg lang op zich heeft laten wachten, ...

U kan naar de Vlaamse Ombudsdienst mailen: klachten@vlaamseombudsdienst.be

U kan hen ook bellen of faxen:

- o tel.: 02 552 48 48
gratis nummer: **0800 240 50 of 1700**
- o fax: 02 552 48 00

U kan uw klacht met de post opsturen naar:

Vlaamse Ombudsdienst
Leuvenseweg 86
1000 Brussel

U kan elke werkdag bij de Ombudsdienst langskomen van 9 tot 18u (op vrijdag tot 17u), maar maak vooraf wel een afspraak.

Deze info vindt u ook in het foldertje van de Vlaamse Ombudsdienst hierbij.