Klachtenprocedure SIOS

Doel:

Het doel van deze klachtenprocedure is om een gestructureerde en transparante aanpak te bieden voor het behandelen van klachten van klanten, deelnemers of andere betrokken partijen. Het uiteindelijke doel is om klachten effectief en efficiënt op te lossen en de tevredenheid van de betrokken partijen te behouden of te herstellen.

Stap 1: Ontvangst van de klacht

Klachten kunnen mondeling, schriftelijk of via een evaluatieformulier worden ingediend. Type klachten en hoe te beantwoorden:

1. **Laagdrempelige klachten** via het evaluatieformulier
2. Voor **andere klachten** (de docent, over de gehele scholing of de directie): enkel schriftelijk tav admin@sios.be. Binnen 14 dagen zal SIOS antwoorden op de klachtenbrief en laten weten welke stappen eventueel ondernomen zullen worden.
3. **Facturatie**: elke klacht of protest m.b.t. een factuur moet per aangetekend schrijven – binnen een termijn van 8 kalenderdagen vanaf de ontvangst van de factuur – worden verstuurd.

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld.

➔ De medewerker die de klacht ontvangt, registreert alle relevante informatie, inclusief de naam van de klager, contactgegevens, aard van de klacht en de datum van ontvangst en neemt dit op in het klachtenbestand in Asana.

Stap 2: Beoordeling van de klacht

De ontvanger beoordeelt de klacht op basis van de verstrekte informatie:

Een **laagdrempelige klacht** wordt geregistreerd en besproken gedurende de eerstvolgende interne meeting

Elke **andere klacht** wordt meteen schriftelijk gemeld aan de directeur. Indien nodig, wordt aanvullende informatie opgevraagd bij de klager.

Stap 3: Registratie en classificatie

Elke klacht wordt chronologisch toegevoegd voor follow-updoeleinden in het eerder vermelde klachtenbestand

Stap 4: Onderzoek en oplossing

Registratie van de ondernomen acties of aangeboden oplossingen, eventuele verwijzingen naar communicatie cfr mailverkeer te borgen in het klachtenbestand.

Deze klachtenprocedure dient als richtlijn voor het omgaan met klachten. Medewerkers worden aangemoedigd om klachten serieus te nemen en deze procedure te volgen voor een snelle en effectieve oplossing.