

# klachtindieningsformulier

Datum van de feiten/beslissing die leiden tot de klacht :     /     /20

Naam en voornaam van de gebruiker:

Reden van de klacht:

**De gebruiker heeft de modaliteiten van de klachtprocedure gelezen, aanvaard en begrepen<sup>1</sup> van de modaliteiten van de klacht in bijlage.**

Handtekening gebruiker:

Handtekening voor de instelling geldend voor ontvangst van de klacht:

**Datum van ontvangst van het formulier:**

<sup>1</sup> Met gelezen, aanvaard en begrepen, wordt bedoeld dat de gebruiker op de hoogte gesteld werd via het lezen, het voorlezen of het mondeling voorbrengen van de modaliteiten van de klachtprocedure.

---

## Bijlage: klachtprocedure

---

Tegen elke voor de gebruiker ongunstige beslissing van DoucheFLUX of een van haar medewerkers kan beroep worden aangetekend of een klacht worden ingediend. De te volgen procedure is als volgt:

### Om ontvankelijk te zijn, moet de klacht aan de volgende voorwaarden voldoen:

- 1) Zij moet worden ingediend binnen drie maanden na de feiten of het besluit of de kennisneming van de feiten of het besluit waarop de klacht betrekking heeft.
- 2) De gebruiker moet een rechtstreeks verband hebben met de reden van de klacht.
- 3) De klacht moet voortvloeien uit een feit of besluit dat negatieve gevolgen heeft voor de gebruiker.
- 4) Het klachtenformulier moet door de gebruiker worden ingevuld met vermelding van zijn naam, voornaam en de datum waarop het feit/de feiten of het besluit dat aanleiding geeft tot de klacht zich heeft voorgedaan.
- 5) Het formulier moet worden gedateerd en ondertekend.
- 6) Het klachtenformulier moet worden afgegeven bij de receptie of per e-mail worden gestuurd naar [info@doucheflux.be](mailto:info@doucheflux.be).
- 7) De gebruiker ontvangt een ontvangstbevestiging en een kopie van de klacht.

### Indien de klacht betrekking heeft op een werknemer:

- 1) Er wordt een klacht ingediend die voldoet aan bovengenoemde ontvankelijkheidscriteria.
- 2) De betrokken werknemer wordt geïnformeerd door de coördinator, die ook de directie inlicht.
- 3) De coördinator neemt telefonisch contact op met de gebruiker om de klacht/het verzoek goed te begrijpen.
- 4) Van dit gesprek wordt een kort verslag gemaakt in een document dat wordt opgeslagen in een dossier "Klachten", waarin wordt vermeld of de gebruiker daadwerkelijk een klacht wil indienen of dat hij/zij tevreden is over de telefoonwisseling, de gegeven uitleg en de eventueel door de coördinatie aangekondigde maatregelen.
- 5) Als de gebruiker bevestigt dat hij een klacht wil indienen of als een telefoongesprek niet mogelijk is, wordt hij uitgenodigd voor een volledig gesprek (eventueel met de persoon die hem volgt, maar in ieder geval met het coördinatiebureau), waarvoor het coördinatiebureau een verslag opstelt dat ook in het dossier wordt opgenomen. De gebruiker wordt door de coördinatie geïnformeerd over de procedure (inclusief de noodzaak te voorzien in de mogelijkheid van bemiddeling) en ontvangt de inhoud van het verslag, dat ook aan de werknemer wordt meegedeeld.
- 6) De coördinatie organiseert een gesprek met de werknemer op wie de klacht betrekking heeft, stelt hem in kennis van de inhoud van de klacht, luistert naar zijn versie en stelt een verslag op dat aan het dossier wordt gehecht.
- 7) Voor zover de gebruiker een eiser is: er wordt ten minste één bemiddelingsgesprek georganiseerd.
- 8) De notulen van deze gesprekken zijn aan het dossier gehecht.
- 9) Indien een fout van de werknemer duidelijk kan worden vastgesteld, wordt een operationele vergadering met de coördinatie en de directie georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst worden maatregelen besproken om dergelijk wangedrag in de toekomst te voorkomen. De notulen van deze

vergadering worden aan het persoonlijk dossier van de werknemer gehecht. Bij constatering van ernstig wangedrag kan de vereniging verdergaande maatregelen nemen.

## Indien de klacht betrekking heeft op de coördinatie of de instelling

Dezelfde procedure wordt gevolgd, maar de rol van de coördinatie wordt dan overgenomen door de directie of, indien de klacht betrekking heeft op de directie, door een bestuurder.

## Beroep- Externe klachtenprocedure

Indien de interne procedure niet mogelijk is of niet billijk lijkt, kan de gebruiker altijd een klacht indienen bij de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (COCOM). Deze klacht kan per brief worden ingediend op het adres: Belliardstraat 71, bus 1 1040 Brussel (tel: 02/502.60.01). Of online via de volgende link: <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/contact>