

**Dit is een voorbeeld van een mail/brief om een klacht te melden:**

*Naam*

*Adres (vul de naam en het adres in van de organisatie tot wie je je richt)*

*Plaats, datum*

**Betreft: Klacht**

Beste (mijnheer/mevrouw) naam,

*Duidelijke omschrijving van je klacht: wie, wat, waar, wanneer waarom?*

*Je kan uitdrukkelijk vragen om een discrete behandeling van jouw klacht door te vermelden 'Gelieve mijn klacht discreet te behandelen. Hoe dan ook zal de klacht vertrouwelijk worden behandeld, met eerbied voor je privacy. Wij volgen de regels van de GDPR*

Met vriendelijke groet,

*Handtekening*

*Naam (van de persoon die de klacht indient)*

*Adres*

*Tel*

*E-mailadres*



## **Folder klachtenprocedure Jumpstarters**

**Ben je niet tevreden of heb je klachten over onze dienstverlening? Je hebt het recht om dit te melden. Hoe je een klacht kan indienen, wordt in deze folder uitgelegd**

### **Hoe kan je een klacht melden?**

- MONDELING: telefonisch of rechtstreeks aan een persoon van de organisatie, of
- SCHRIFTELIJK: per brief of mail. Je kan hiervoor gebruik maken van de voorbeeldbrief achteraan deze folder.

### **Wat is belangrijk om je klacht te kunnen behandelen?**

- Vermeld je naam en adres
- Omschrijf je klacht duidelijk en concreet: wie, wat, waar, wanneer?
- Je klacht mag niet gaan over feiten van meer dan een jaar geleden.
- In je klacht moet je je nadeel aantonen.
- Er mag geen rechtszaak bezig zijn over de feiten waarover je klacht gaat.

Opgelet: Klachten zonder vermelding van je naam, worden niet behandeld. Je klacht wordt steeds vertrouwelijk en discreet behandeld (zie 'Wie behandelt je klacht?').

Als je klacht niet wordt behandeld, zal je daarover uitleg krijgen.

### **Aan wie kan je je klacht melden?**

Je kan je klacht melden bij:

**Stebo vzw, tav Jumpstarters**  
**Windekestraat 1, 3600 Genk**  
**Tel: 089 32 95 30**

**Of**

**SyntraPXL vzw tav : Jumpstarters**  
**Thor Park 8040**  
**3600 GENK**

**e-mailadres: [Klacht@jumpstarters.be](mailto:Klacht@jumpstarters.be)**

### **Wie behandelt je klacht?**

- De klacht wordt behandeld door iemand die niet bij de feiten (waarop de klacht slaat) betrokken is.
- De persoon die de klacht behandelt, zal het beroepsgeheim respecteren en de klacht onpartijdig behandelen. De klacht zal dus in vertrouwen worden behandeld en je privacy zal worden gerespecteerd.

### **Wat gebeurt er met je klacht?**

- Binnen de 5 werkdagen na het indienen van je klacht, ontvang je een antwoord van ons waarin de ontvangst van je klacht wordt bevestigd.
- Indien mogelijk, lossen we je probleem onmiddellijk op. Kan dit niet, dan trachten wij binnen de 45 dagen een oplossing te vinden. Deze oplossing wordt je per brief meegedeeld. Indien je de klacht (al dan niet in beroep) nog bij een andere instantie kan indienen, wordt dit ook in deze brief vermeld.