

4 Proceseigenaar:

Medewerker communicatie (klachtenmanagement)

5 Verwante documenten en hulpmiddelen:

- Klachtendecreet
- Briefwisseling of mailverkeer van en naar persoon die een klacht indient

6 Werkwijze:

Vooraf : een klacht betreft een administratieve aangelegenheid die geen verband houdt met de technisch-inhoudelijke behandeling van dossiers (bezwaren en beroepen), vb. bemerkingen in verband met de werkwijze, ...

1. Een klacht ten aanzien van het ESF Vlaanderen kan schriftelijk of elektronisch ingediend worden via het klachtenmanagement met specifieke vermelding 'klacht' en een duidelijke omschrijving.
2. Alle klachten worden door het klachtenmanagement intern bijgehouden en geregistreerd in een klachtenopvolgingsstelsel (KIK-applicatie). Indien de klacht inhoudelijk betrekking heeft op een projectvoorstel, een rapportbeoordeling, een bezwaar of beroep wordt deze doorgegeven aan de programmamanager en volgt deze de desbetreffende procedure via de ESF-Applicatie.
3. Het klachtenmanagement maakt een ontvangstbevestiging op aan de indiener binnen de 5 dagen na ontvangst van de klacht en registreert ze.
4. De klacht wordt door het klachtenmanagement onderzocht op ontvankelijkheid en te ondernemen actie.
5. Het klachtenmanagement formuleert zijn/haar bevindingen na interne consultatie schriftelijk binnen de 15 dagen in een voorstel aan het strategisch team omtrent ontvankelijkheid en de te ondernemen actie.
6. Het strategisch team formuleert een niet bindend advies aan het klachtenmanagement binnen de 20 dagen na ontvangst van het voorstel.
7. De klachtindiener ontvangt een inhoudelijk antwoord van het klachtenmanagement gestuurd binnen de 45 dagen na ontvangst van de klacht.
8. Indien de indiener van de klacht in de klachtenbehandeling van het agentschap geen oplossing gevonden heeft, kan deze zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. Deze zal als externe instantie nagaan of de regels van zorgvuldigheid en behoorlijkheid van bestuur zijn gerespecteerd.
9. Het ESF (klachtenmanagement) maakt jaarlijks een rapport omtrent de klachtenbehandeling van het voorbije kalenderjaar voor de Raad van Bestuur. Een afschrift hiervan wordt bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst.

////////////////////////////////////