

Klachtenprocedure Mekanders

Mekanders streeft naar een optimale dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze service. In dat geval kunt u een klacht indienen.

1 Hoe een klacht indienen?

U kunt uw klacht schriftelijk richten aan de directie van Mekanders via e-mail:

- **E-mail:** info@mekanders.be

Vermeld in uw e-mail:

- Uw naam en adres
- De betrokken afdeling
- Een duidelijke en volledige beschrijving van de klacht
- Contactgegevens van de betrokken persoon met een handicap (indien van toepassing)
- Contactgegevens van de indiener (indien dit een andere persoon is)

2 Afhandeling van de klacht:

- De directie registreert uw klacht en bezorgt u binnen **30 dagen** een schriftelijk antwoord.
- Indien u niet tevreden bent met dit antwoord, kunt u een brief sturen naar de **interne klachtencommissie**.
- De klachtencommissie bestaat uit een vertegenwoordiger van de inrichtende macht en een vertegenwoordiger van het collectief overleg. De vertegenwoordiger van de inrichtende macht mag niet dezelfde persoon zijn als de directie.
- De commissie kan u en de directie uitnodigen voor een gesprek en brengt u binnen **30 dagen** schriftelijk op de hoogte van haar bevindingen.
- Indien de klachtencommissie uw klacht gegrond verklaart, moet de voorziening binnen **30 dagen** schriftelijk meedelen welke actie ondernomen wordt.

3 Speciale regelingen

- **Collectieve inspraak:** Klachten over de organisatie van de collectieve inspraak in een door het VAPH erkende dienst of voorziening moeten rechtstreeks bij het klachtenteam van het **VAPH** worden ingediend.
- **Eenzijdig ontslag:** Klachten over het eenzijdig ontslag van een persoon met een handicap door een dienst of voorziening kunnen **direct** bij de interne klachtencommissie worden ingediend. De commissie wordt in dat geval uitgebreid met een onafhankelijke bemiddelaar.
- **Opzegtermijn bij ontslag:** Bij een klacht over ontslag wordt de opzegtermijn (standaard **3 maanden**, tenzij anders overeengekomen) **geschorst** tijdens de bemiddeling. Bij niet-naleving van de opzegtermijn moet de nalatige partij een **verbrekingsvergoeding** betalen.
- **Collectieve klachten:** Het collectief overlegorgaan kan namens meerdere gebruikers klachten indienen bij de **leidend ambtenaar van het VAPH** als de gebruikers deze niet individueel willen indienen.

Voor verdere vragen kunt u contact opnemen met Mekanders via info@mekanders.be.