

OVERMAKEN VAN KLACHTEN

1 ALGEMEEN

Een klacht is een uiting van ongenoegen of ontevredenheid m.b.t. handelingen, tussenkomsten, procedures,... gesteld door Medway Training-medewerkers in de uitvoering van hun opdracht.

Iedereen heeft het recht om een klacht in te dienen.

Klachten moeten steeds schriftelijk overgemaakt worden.

Volgende klachten worden onontvankelijk verklaard, ze worden met andere woorden niet behandeld:

- anonieme klachten;
- klachten over onderwerpen die buiten de bevoegdheid of verantwoordelijkheid van Medway vallen;
- een klacht die betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar voordien afspeelden;
- klachten die betrekking hebben op beleidskeuzes, -voornemens en -verklaringen;
- klachten die betrekking hebben op aangelegenheden die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure;
- klachten die betrekking hebben op regelgeving zelf;
- feiten waarvoor eerder een klacht werd ingediend en behandeld werd;
- klachten die kennelijk ongegrond zijn.

De manifeste klachten krijgen een formele behandeling; de uitingen van ongenoegen kunnen informeel behandeld worden.

2 INFORMELE PROCEDURE

Het ongenoegen wordt aanhoord en besproken met de Medway Training-medewerker en/of de Training & Regulations Manager.

Indien men tot een bevredigende oplossing komt hoeft geen formele procedure opgestart te worden.

In het kader van de kwaliteitszorg zal er wel rekening gehouden worden met:

- aard van de klacht;
- follow-up van de interne behandeling;
- reactie van de persoon die de klacht geuit heeft;
- te weerhouden aandachtspunten voor de werking van het centrum.

Indien de informele procedure niet voor een bevredigende oplossing zorgt voor de persoon die de klacht heeft geuit, dan kan deze een formele klacht indienen. Medway verstrekt hieronder de nodige informatie.

3 FORMELE PROCEDURE

Een formele klacht indienen verloopt via de Training & Regulations Manager.

De Training & Regulations Manager reageert binnen de acht werkdagen na de ontvangst van de schriftelijke klacht, en doet een concreet voorstel tot onderhoud met de klager.

Hij beslist, na overleg met betrokkenen, over de opportuniteit van diens aanwezigheid tijdens dit gepland onderhoud met de klager.

De Medway-medewerker heeft steeds het recht om (samen of apart) gehoord te worden.

Indien de klager een bevredigende oplossing gekregen heeft stopt de procedure.

Medway Training zal, in het kader van kwaliteitszorg de aard van de klacht, de aanpak en de te weerhouden aandachtspunten voor de werking van het centrum notuleren.

Indien de Training & Regulations Manager niet reageert binnen de acht werkdagen of indien de klager zijns inziens geen bevredigende oplossing gekregen heeft, heeft hij het recht de controlerende overheid te contacteren per aangetekend schrijven.

Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van de Exploitatie van de Luchthaven Brussel-Nationaal
Kruidtuinlaan 50 bus 72

1000 Brussel

Tel. 02/277.45.25

<http://www.regul.be>

De afhandeling van de klacht binnen deze dienst verloopt via een eigen onafhankelijke procedure.