

# Klachtenprocedure Syntra AB

## Hoe kan ik een klacht indienen?

Bij voorkeur ontvangen we je klacht schriftelijk aan onze ombudsdienst.

- via mail: [ombudsdienst@syntra-ab.be](mailto:ombudsdienst@syntra-ab.be)
- Via brief: Ombudsdienst, t.a.v. Tineke Grousse, Borsbeeksebrug 32, 2600 Berchem.  
(Indien je namens meerdere cursisten klacht neerlegt, gelieve hen jouw brief te laten lezen en hen te laten tekenen onder hun specifiek vermelde naam.)

Jouw brief of mail bevat een duidelijke omschrijving van jouw klacht.

Indien jouw klacht over een bepaalde opleiding handelt, gelieve dan ook de naam van de opleiding en de campus/plaats te vermelden.

## Tips voor het formuleren van jouw klacht

- Probeer je te beperken tot de objectieve feiten en hoofdzaken: een duidelijk geformuleerde klacht op één bladzijde krijgt evenveel aandacht als een klacht over meerdere bladzijden.
- Herlees jouw mail/brief vooraleer je deze verstuurt: vermijd impulsieve mails.
- Indien mogelijk: welke acties verwacht je?
- Natuurlijk zijn we aan de balie en telefonisch steeds bereikbaar om informatie te verstrekken of vragen te beantwoorden, maar enkel bij een schriftelijk geformuleerde klacht kunnen we een grondige behandeling van jouw klacht garanderen.

## Hoe verloopt onze klachtenprocedure verder?

- Je krijgt van onze ombuds een ontvangstmelding binnen de drie werkdagen, met uitzondering van periodes van collectieve sluiting.
- De ombuds neemt contact op met de betrokken diensten en indien nodig krijg je nog een tussentijdse e-mail.
- Het resultaat van jouw klacht wordt je schriftelijk meegedeeld. Syntra AB zal er alles aan doen om de klacht binnen de 45 dagen af te handelen.

## Welke klachten worden niet behandeld?

- Klachten die onvoldoende informatie bevatten om te kunnen behandelen.
- Klachten die al eerder volgens onze klachtenprocedure behandeld werden.
- Klachten waarbij je anoniem wil blijven.
- Klachten waarbij je geen persoonlijk belang kunt aantonen.
- Klachten waarbij de feiten zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan.
- Klachten die betrekking hebben op het algemeen beleid of op de toepasselijke decreten, besluiten of reglementen.
- Klachten die duidelijk ongegrond zijn.
- Klachten over feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure of waarvoor de georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden nog niet werden aangewend.

### **Beroepsprocedure**

Wanneer de nood zich voordoet is het mogelijk een beslissing door een hogere instantie te laten toetsen.

Cursisten kunnen beroep doen op deze beroepsprocedure door zich te richten aan 'voorzitter@syntra-ab.be'. Voorkeur gaat uit naar het digitaal melden van de klacht. In geval van melding per brief, dient dit aangetekend te gebeuren en gericht aan de Voorzitter van de Raad van Bestuur, Borsbeeksebrug 32, 2600 Berchem.