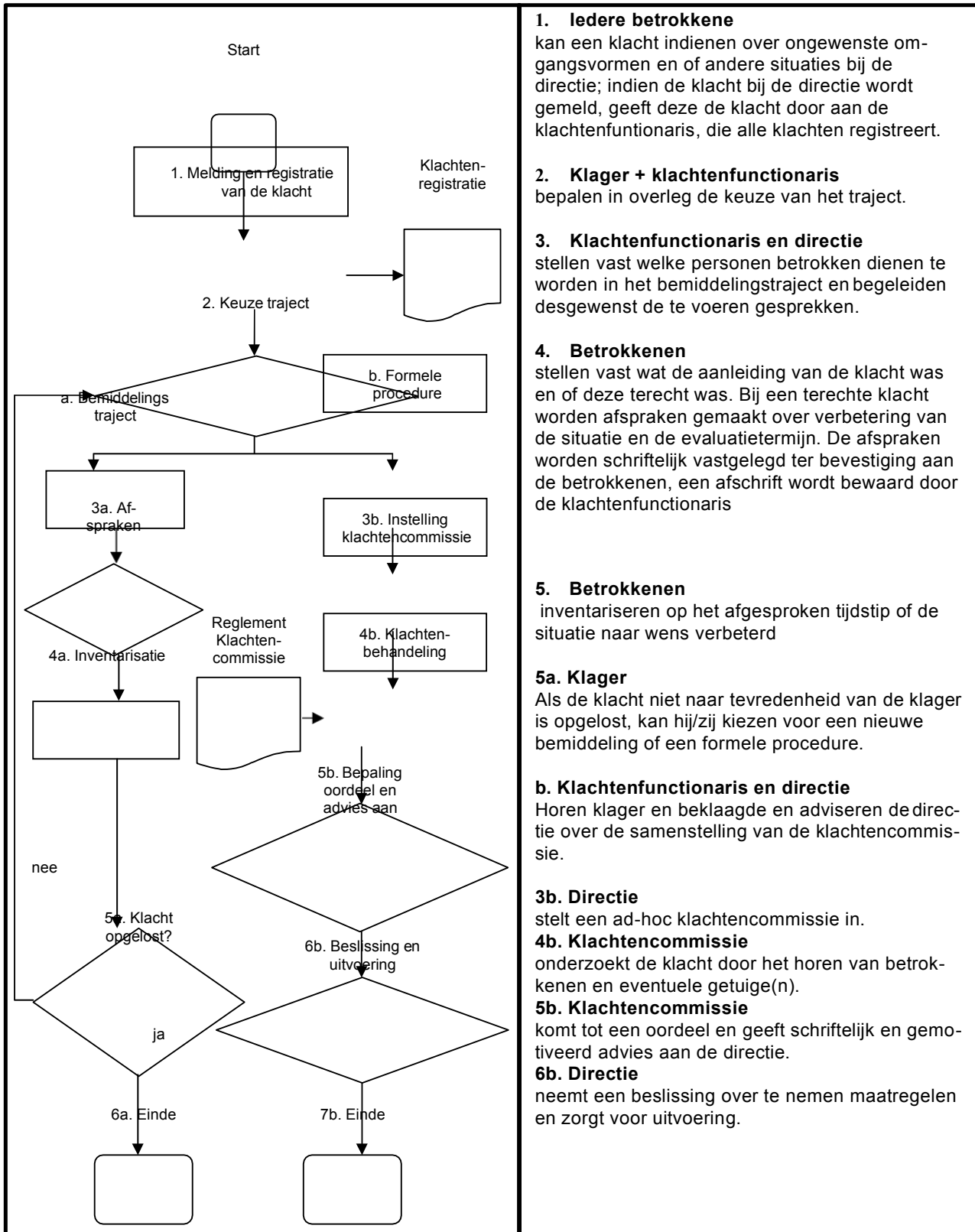


Schematische weergave klachtenprocedure FYJAS

Wie & Toelichting



1. Iedere betrokkene

kan een klacht indienen over ongewenste omgangsvormen en of andere situaties bij de directie; indien de klacht bij de directie wordt gemeld, geeft deze de klacht door aan de klachtenfunctionaris, die alle klachten registreert.

2. Klager + klachtenfunctionaris

bepalen in overleg de keuze van het traject.

3. Klachtenfunctionaris en directie

stellen vast welke personen betrokken dienen te worden in het bemiddelingstraject en begeleiden desgewenst de te voeren gesprekken.

4. Betrokkenen

stellen vast wat de aanleiding van de klacht was en of deze terecht was. Bij een terecht klacht worden afspraken gemaakt over verbetering van de situatie en de evaluatietermijn. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd ter bevestiging aan de betrokkenen, een afschrift wordt bewaard door de klachtenfunctionaris

5. Betrokkenen

inventariseren op het afgesproken tijdstip of de situatie naar wens verbeterd

5a. Klager

Als de klacht niet naar tevredenheid van de klager is opgelost, kan hij/zij kiezen voor een nieuwe bemiddeling of een formele procedure.

b. Klachtenfunctionaris en directie

Horen klager en beklaagde en adviseren de directie over de samenstelling van de klachtencommissie.

3b. Directie

stelt een ad-hoc klachtencommissie in.

4b. Klachtencommissie

onderzoekt de klacht door het horen van betrokkenen en eventuele getuige(n).

5b. Klachtencommissie

komt tot een oordeel en geeft schriftelijk en gemotiveerd advies aan de directie.

6b. Directie

neemt een beslissing over te nemen maatregelen en zorgt voor uitvoering.