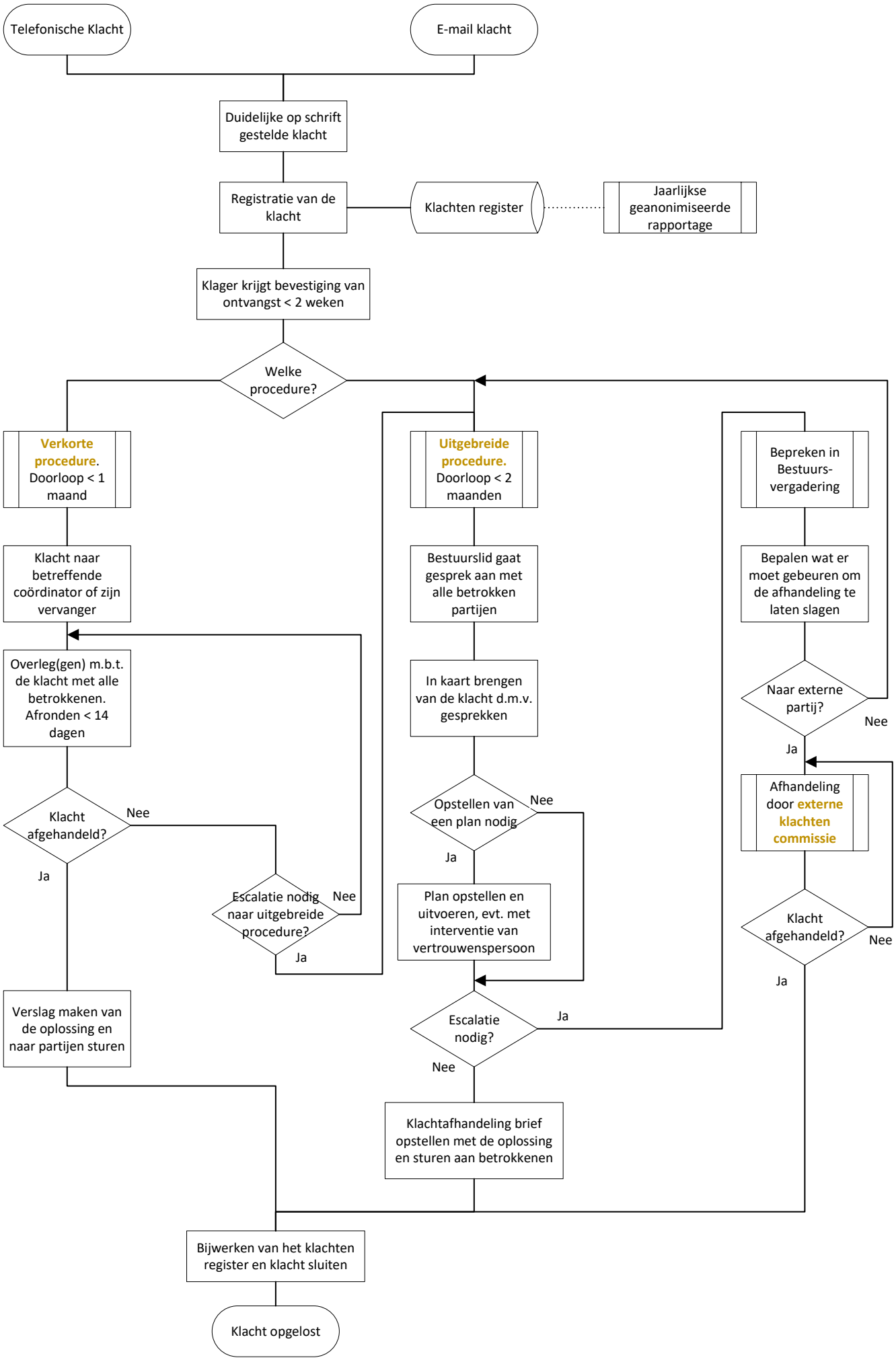
Telefonische Klacht
E-mail klacht
Duidelijke op schrift gestelde klacht
Registratie van de klacht
Klachten register
Jaarlijkse geanonimiseerde rapportage
Klager krijgt bevestiging van ontvangst < 2 weken
Welke procedure?
Verkorte procedure. Doorloop < 1 maand
Uitgebreide procedure. Doorloop < 2 maanden
Bepreken in Bestuurs-vergadering
Klacht naar betreffende coördinator of zijn vervanger
Bestuurslid gaat gesprek aan met alle betrokken partijen
Bepalen wat er moet gebeuren om de afhandeling te laten slagen
Overleg(gen) m.b.t. de klacht met alle betrokkenen. Afronden < 14 dagen
In kaart brengen van de klacht d.m.v. gesprekken
Naar externe partij?
Nee
Ja
Afhandeling door externe klachten commissie
Klacht afgehandeld?
Nee
Ja
Opstellen van een plan nodig
Nee
Ja
Plan opstellen en uitvoeren, evt. met interventie van vertrouwenspersoon
Escalatie nodig?
Ja
Nee
Klachtafhandeling brief opstellen met de oplossing en sturen aan betrokkenen
Klacht afgehandeld?
Nee
Ja
Escalatie nodig naar uitgebreide procedure?
Nee
Ja
Verslag maken van de oplossing en naar partijen sturen
Bijwerken van het klachten register en klacht sluiten
Klacht opgelost