

De klacht betreft een medewerker : noem de betrokkene(n)

.....

.....

.....

De klacht betreft de instelling

Ja of nee (cirkel)

Als de Klacht een medewerker betreft

- 1) Er wordt een klacht ingediend en deze voldoet aan de ontvankelijkheidscriteria.
- 2) De werknemer op wie de klacht betrekking heeft, wordt door de directie geïnformeerd.
- 3) De directie neemt telefonisch contact op met de begunstigde om zijn klacht/verzoek te verduidelijken.
- 4) Een kort verslag van dat gesprek wordt opgenomen in een document dat wordt opgeslagen in een 'Klachten'-dossier, waarin wordt aangegeven of de begunstigde uiteindelijk inderdaad een klacht wil indienen of dat hij tevreden is met het telefoongesprek, de gegeven uitleg en de mogelijk meegedeelde maatregelen.
- 5) Indien de begunstigde tijdens het telefoongesprek bevestigt dat hij/zij een klacht wenst in te dienen of indien een telefonisch interview onmogelijk is, wordt hij/zij uitgenodigd voor een uitgebreider gesprek (eventueel met de persoon die hem/haar volgt maar in ieder geval met een directeur) waarvan de directeur notulen opmaakt die ook in het dossier worden opgeslagen. De begunstigde wordt door de directeur geïnformeerd over de procedure (met inbegrip van de noodzaak om te voorzien in een mogelijkheid tot verzoening). De directeur zorgt ervoor dat de begunstigde kan kennis nemen van de inhoud van de notulen en informeert de begunstigde dat die inhoud aan de werknemer zal worden meegedeeld.
- 6) De directeur organiseert een gesprek met de werknemer op wie de klacht betrekking heeft, stelt hem/haar op de hoogte van de inhoud van de klacht, luistert naar zijn/haar versie en maakt notulen op die bij het dossier worden gevoegd.
- 7) Indien de begunstigde of de werknemer erom vraagt, wordt minstens één bemiddelingsgesprek georganiseerd. De notulen van die gesprekken worden bij het dossier gevoegd.
- 8) Indien een beroepsfout van de werknemer duidelijk kan worden vastgesteld, wordt een functioneringsgesprek met de directie georganiseerd. Tijdens dat gesprek dienen de maatregelen te worden besproken die een dergelijke fout in de toekomst kunnen voorkomen. De notulen van dat gesprek worden bij het persoonlijk dossier van de werknemer gevoegd. In geval een bewezen zware fout kan de vzw strengere maatregelen nemen.
- 9) Indien de klacht ongegrond wordt bevonden, brengt de directeur verslag aan de begunstigde en wordt de niet-verantwoordelijkheid van de werknemer verduidelijkt.

Als de klacht betrekking heeft op de directie of de instelling.

Dezelfde procedure wordt gevolgd, maar de rol van de directeur wordt overgenomen door een andere directie of door een bestuurder.

Externe klachtenprocedure

Indien de begunstigde van mening is dat zijn/haar klacht niet of niet eerlijk zal worden behandeld, kan hij/zij een externe klacht indienen bij de Gemeenschapscommissie:

Belliardstraat 71, bus 1 1040 Brussel

Tel.: 02 502 60 01

<https://www.ccc-ggc.brussels/fr/contact>