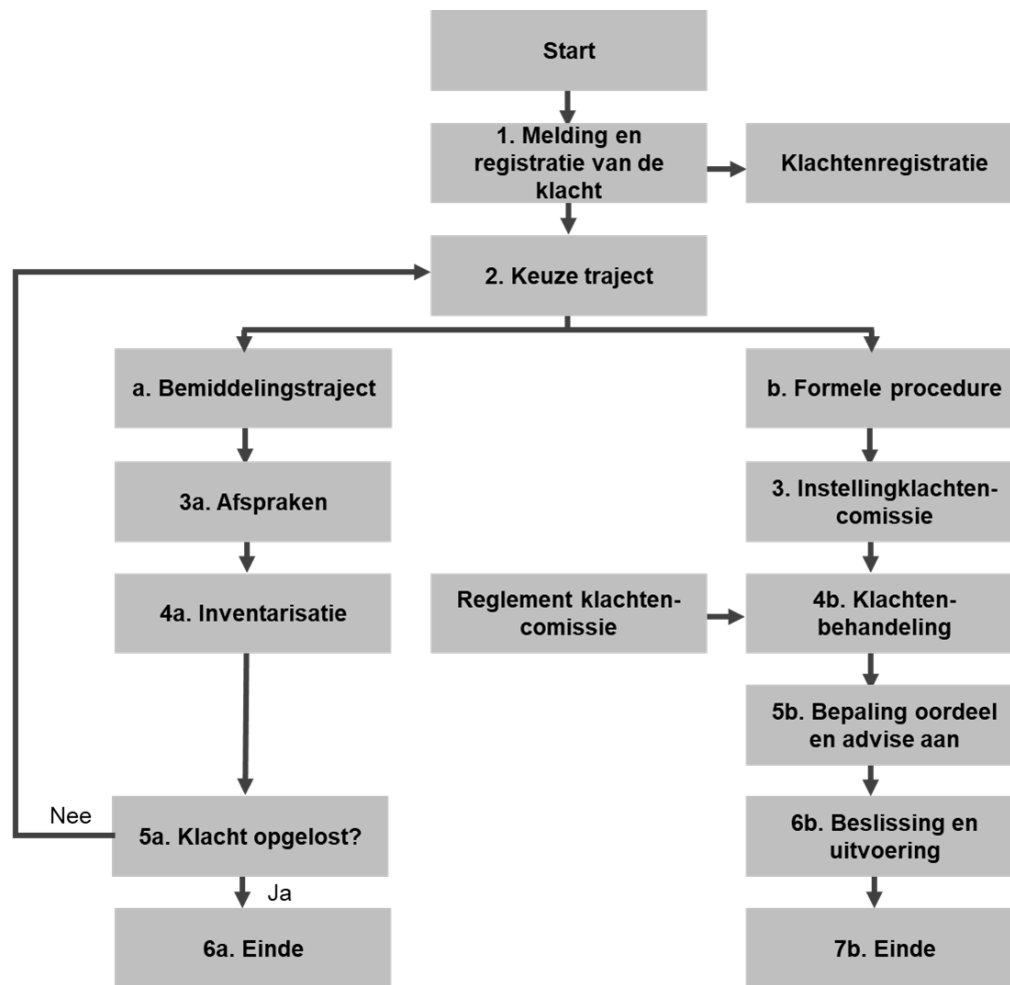


Klachtenprocedure Het Ambacht Ruinerwold



Toelichting op klachtenprocedure:

1. **iedere deelnemer of begeleider van een deelnemer** kan een klacht indienen over een ongewenste situatie. Indien de klacht bij de leidinggevende wordt gemeld geeft deze persoon dit door aan de vertrouwenspersoon, die alle klachten registreert.
2. **klager + vertrouwenspersoon** bepalen in overleg de keuze van het traject.
3. **vertrouwenspersoon + betrokkene** 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 terechte klacht worden afspraken gemaakt over verbetering van de situatie en de evaluatietermijn. De afspraken worden schriftelijk vastgelegd ter bevestiging aan de betrokkenen en een afschrift wordt bewaard door de vertrouwenspersoon.
5. **betrokkenen** inventariseren op het afgesproken tijdstip of de situatie naar wens verbeterd.
- 5a. **klager** kan naar tevredenheid kiezen voor een nieuwe bemiddeling of een formele procedure indien de klacht niet is opgelost.
- 5b. **vertrouwenspersoon + betrokkene** horen klager en beklagde en adviseren in 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 de uitvoering.