

Procedure bij mondelinge klachten

A. Klacht wordt geuit bij persoon over wie wordt geklaagd of bij zijn/haar leidinggevende

1. Degene over wiens gedraging wordt geklaagd en/of diens leidinggevende tracht(en) in een gesprek (mondeling of telefonisch) met klager tot een oplossing te komen.
2. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost dan wordt klager voorgesteld zijn klacht op schrift te zetten (eventueel via het (helpen) invullen van een klachtenformulier), waarna de klacht wordt afgehandeld volgens de procedure voor schriftelijke klachten.

B. Klacht wordt elders geuit, bijv. aan de receptiebalie

1. Klachtencoördinator (telefonisch) in kennis stellen. Registreren van de NAW-gegevens (en telefoonnummer) van de klager. Korte beschrijving van de klacht vastleggen. Dit (per mail) doorgeven aan de klachtencoördinator.
2. Klachtencoördinator neemt contact op met degene over wie wordt geklaagd en indien nodig met diens leidinggevende.
3. Vervolgens verdere afhandeling zoals onder A. vermeld.