

Start

Mondelinge klacht

schriftelijke klacht

Einde



Klager

Ik dien een
mondelinge klacht in



Beklaagde

Ik ga – zo mogelijk – in
gesprek om de klacht
weg te nemen, met als
doel:

1. Luisteren en daarmee oprechte aandacht
te hebben voor de klager en diens klacht.

2. Achterhalen of de klager behoefte heeft
aan een formele behandeling van de klacht

Klager wenst **GEEN**
formele behandeling

Klacht direct afhandelen en/of een
belafsprak maken voor een collega

Met als gevolg:

- Klager tevreden > klacht is afgehandeld

Klager wenst
formele behandeling

Klager wijzen op de mogelijkheid van het
indienen van een schriftelijke klacht

Met als gevolg:

- Schriftelijke klacht
- Zie verder 'Proces schriftelijke klacht'

Start

Mondelinge klacht

schriftelijke klacht

Einde



Ik dien een
schriftelijke klacht in.

Digitale kanalen:

<https://www.duiven.nl/klacht-over-behandeling-gemeente>

<https://www.westervoort.nl/klacht-over-behandeling-gemeente>



Ik ontvang de klacht in
JOIN en/of mailbox.

Ik stel de klachtbehandelaar op de hoogte en:

- stuur een ontvangstbevestiging naar de klager.
- maak een belafsprake tussen klager en klachtbehandelaar.



Ik neem contact op met
de klager en de
beklaagde, en

...binnen een week laat
ik beiden afzonderlijk
hun verhaal doen.

Kunnen we de klacht
informeel afhandelen?

Ja

Ik bevestig dat aan de klager,
beklaagde en de
klachtencoördinator

Nee

... Ik organiseer een
formeel klachtgesprek
met betrokkenen en ...

... ik maak een verslag
van het gesprek en stel
binnen 6 weken een
beslissing op.

Ik stel alle partijen op de
hoogte van de
beslissing, en ...

.... Ik wijs op de mogelijkheid
de klacht aan de Nationale
ombudsman voor te leggen.

Met als resultaat:

- Schriftelijke klacht is (naar tevredenheid) afgehandeld,
- of
- Indienen van een schriftelijke klacht bij de Nationale Ombudsman