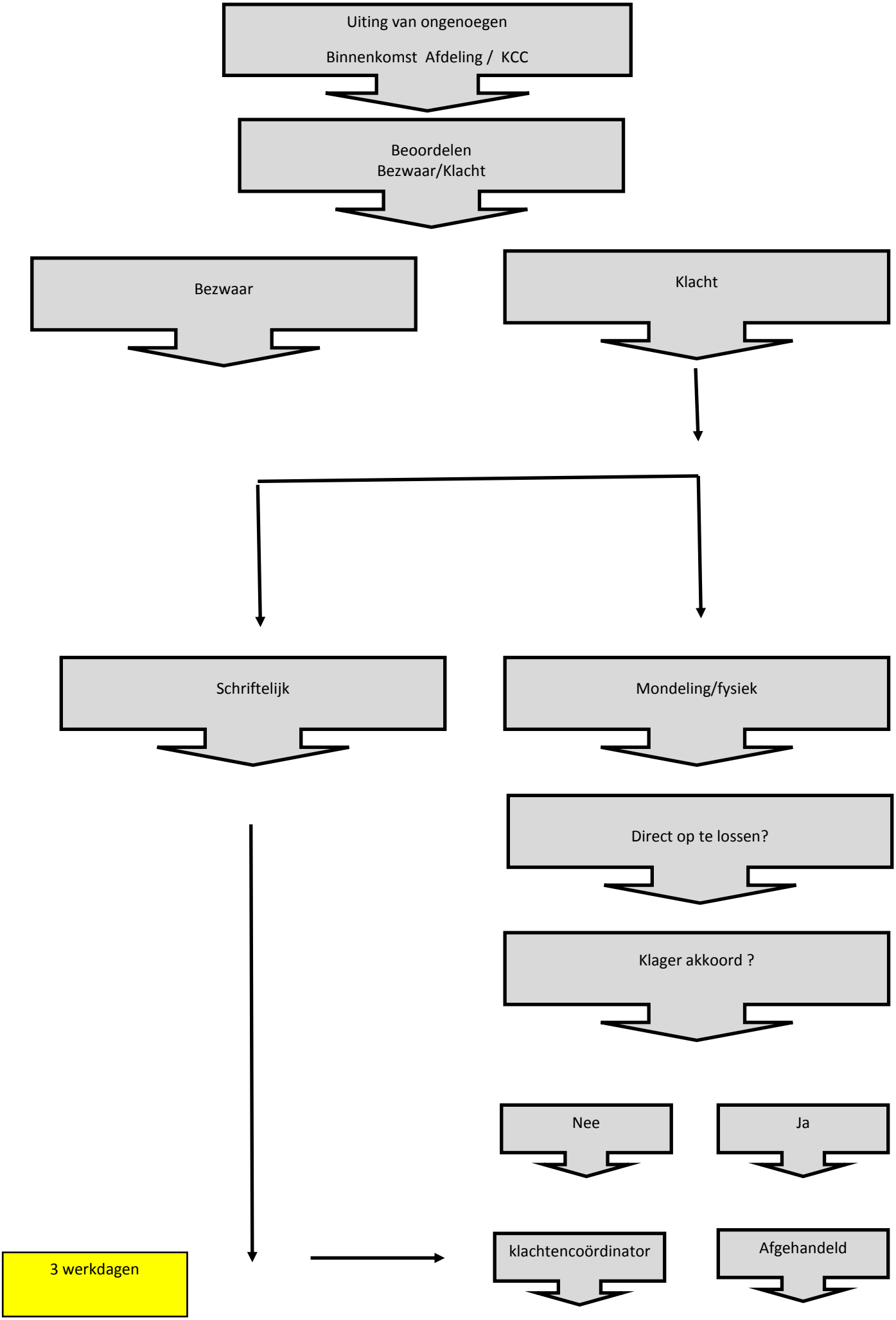
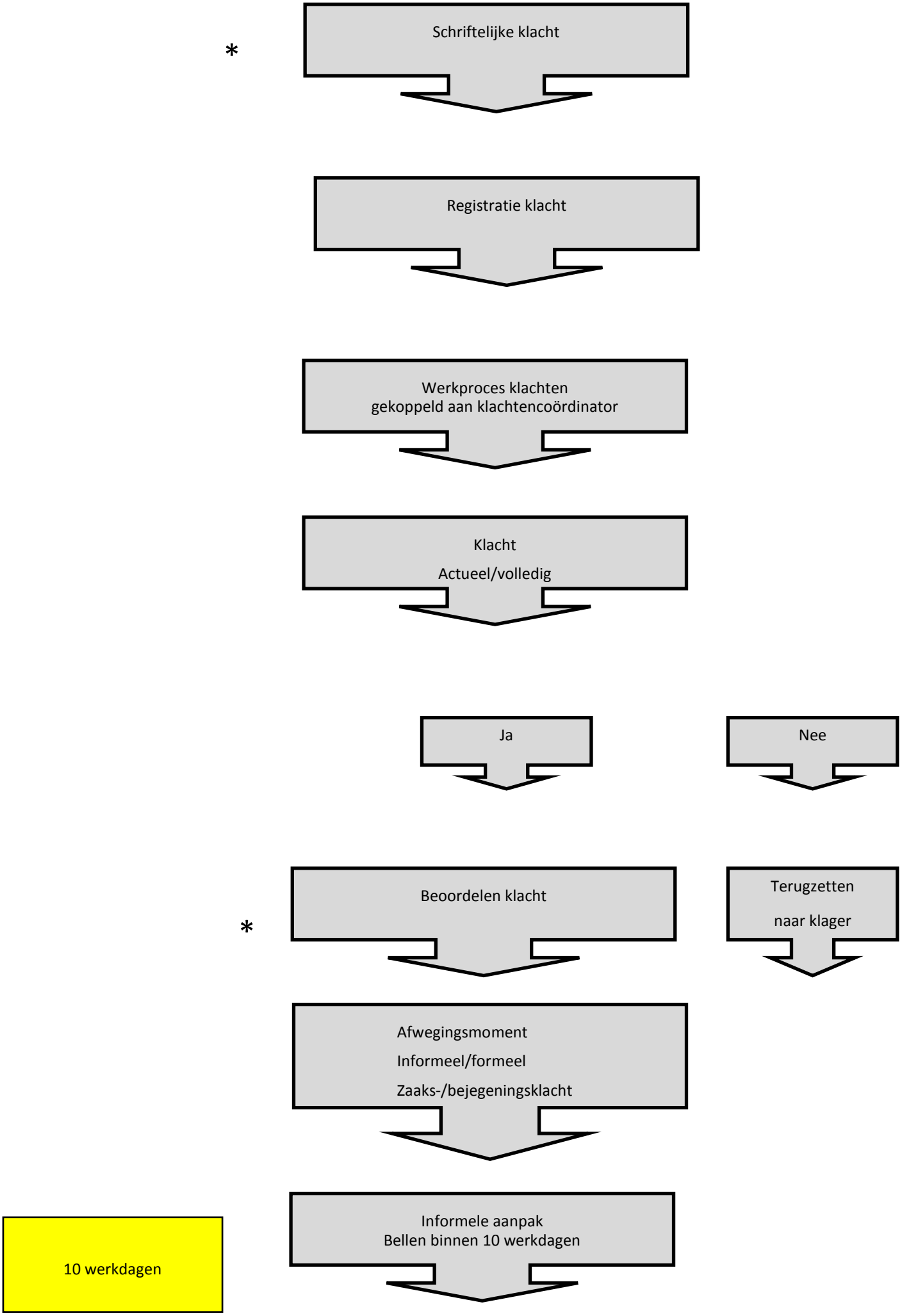
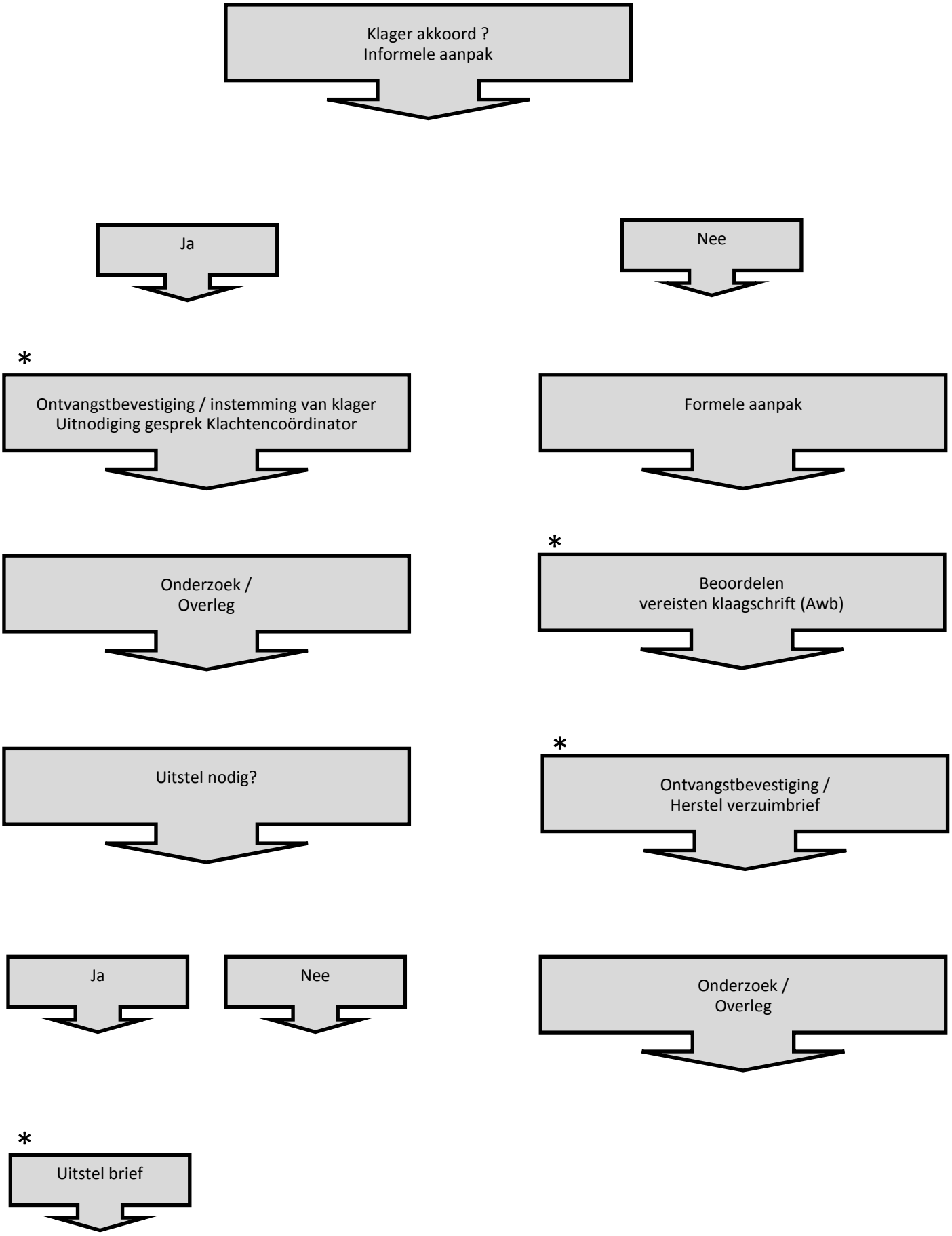
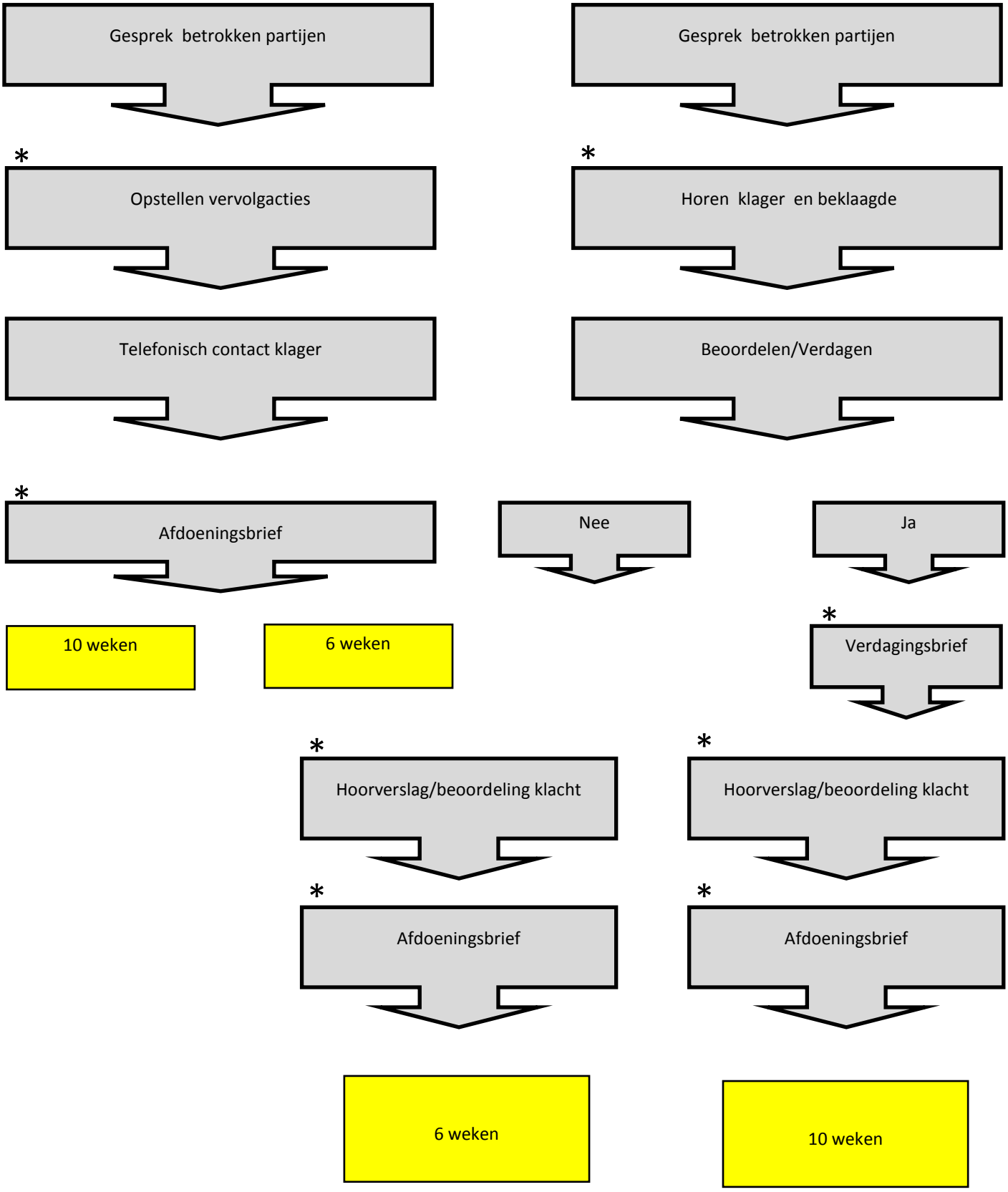
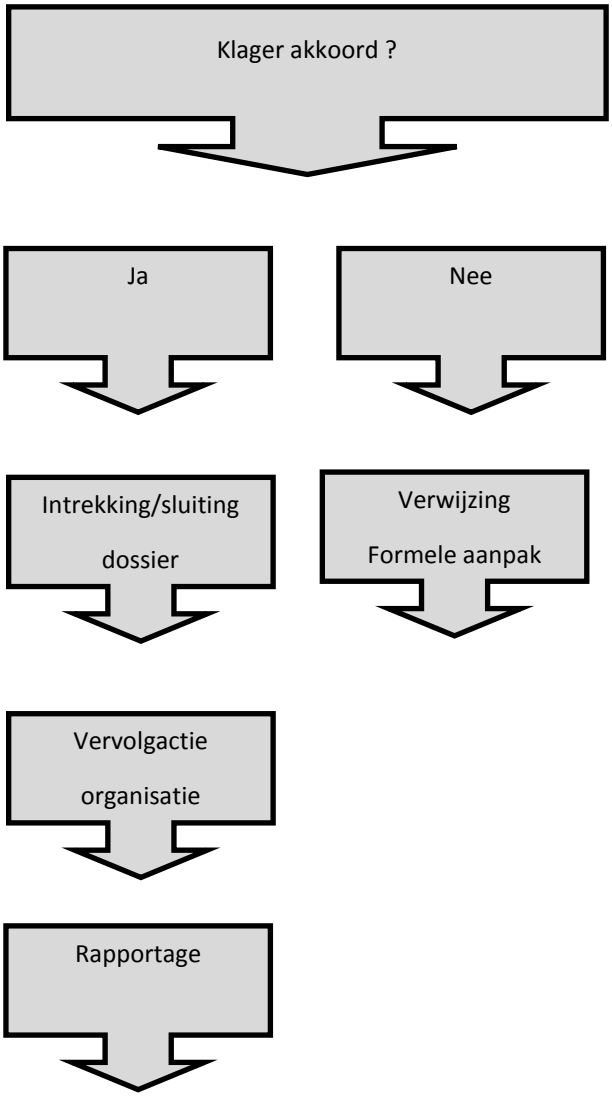
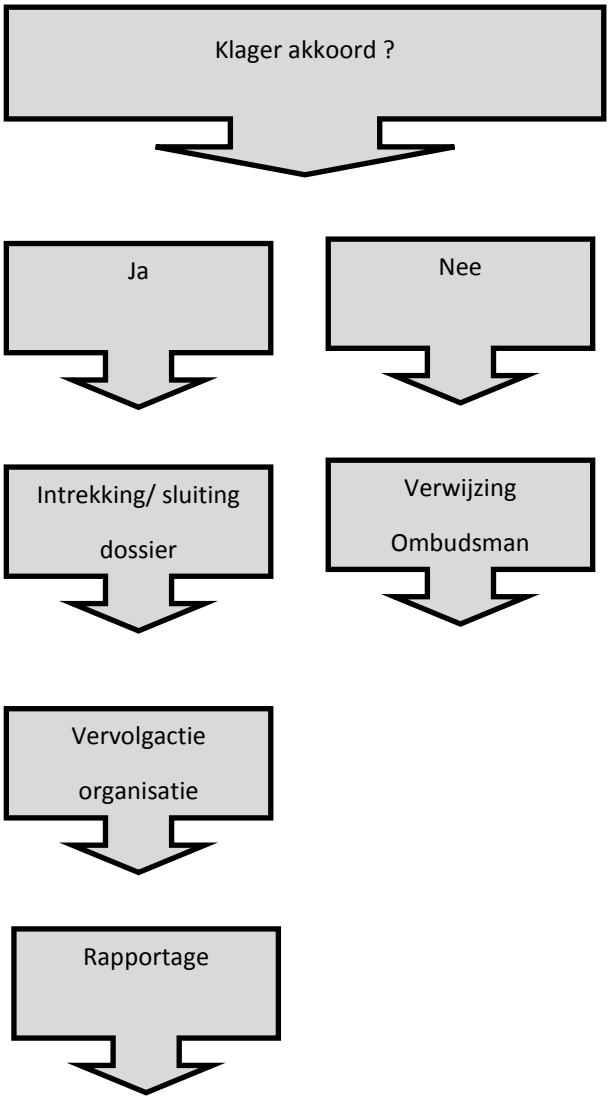

Uiting van ongenoegen
Binnenkomst Afdeling / KCC
Beoordelen
Bezwaar/Klacht
Bezwaar
Klacht
Schriftelijk
Mondeling/fysiek
Direct op te lossen?
Klager akkoord ?
Nee
Ja
klachtencoördinator
Afgehandeld
3 werkdagen


*
Schriftelijke klacht
Registratie klacht
Werkproces klachten
gekoppeld aan klachtencoördinator
Klacht
Actueel/volledig
Ja
Nee
*
Beoordelen klacht
Terugzetten
naar klager
Afwegingsmoment
Informeel/formeel
Zaaks-/bejegeningsklacht
Informele aanpak
Bellen binnen 10 werkdagen
10 werkdagen


Klager akkoord ?
Informele aanpak
Ja
Nee
*
Ontvangstbevestiging / instemming van klager
Uitnodiging gesprek Klachtencoördinator
Formele aanpak
Onderzoek /
Overleg
*
Beoordelen
vereisten klaagschrift (Awb)
Uitstel nodig?
*
Ontvangstbevestiging /
Herstel verzuimbrief
Ja
Nee
Onderzoek /
Overleg
*
Uitstel brief


Gesprek betrokken partijen
*
Opstellen vervolgacties
Telefonisch contact klager
*
Afdoeningsbrief
10 weken
6 weken
Gesprek betrokken partijen
*
Horen klager en beklaagde
Beoordelen/Verdagen
Nee
Ja
*
Verdagingsbrief
*
Hoorverslag/beoordeling klacht
*
Afdoeningsbrief
6 weken
*
Hoorverslag/beoordeling klacht
*
Afdoeningsbrief
10 weken


Klager akkoord ?
Ja
Nee
Intrekking/sluiting dossier
Verwijzing Formele aanpak
Vervolgactie organisatie
Rapportage


Klager akkoord ?
Ja
Nee
Intrekking/ sluiting dossier
Verwijzing Ombudsman
Vervolgactie organisatie
Rapportage