



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Datum van aankomst op de vlakte

.....

4. De klacht heeft betrekking op een werknemer: noem de betrokkene(n)

.....

.....

.....

.....

.....

5. De klacht betreft de instelling

Ja of nee (omcirkel één)

ACTIEVE DIENST OP HET GEBIED VAN DRUGSVERSLAVING, GOEDGEKEURD DOOR DE
COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANCAISE RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE.
HEAD OFFICE: Henri Jasparlaan nr. 124, 1060 Sint-Gillis (Brussel) e-mail:
coordination@dune-asbl.be - Tel. : 02.503.29.71
ondernemingsnummer: 0463 556 070 - bankrekening: BE46 5230 8070 9836
Met de steun van :



Als de klacht een werknemer betreft

- 1) Er is een klacht ingediend die voldoet aan de ontvankelijkheidscriteria.
- 2) De werknemer waarop de klacht betrekking heeft, wordt op de hoogte gebracht door het management.
- 3) Het management neemt telefonisch contact op met de begunstigde om de klacht/het verzoek toe te lichten.
- 4) Een beknopt verslag van dit gesprek wordt getranscribeerd in een document dat wordt opgeslagen in een dossier "Klachten", waarin wordt vermeld of de begunstigde uiteindelijk inderdaad een klacht wenst in te dienen of dat hij/zij tevreden is met het telefoongesprek, de gegeven uitleg en de eventueel aangekondigde maatregelen.
- 5) Als de begunstigde tijdens het telefoongesprek bevestigt dat hij een klacht wil indienen, of als een telefoongesprek niet mogelijk is, wordt hij uitgenodigd voor een uitgebreider gesprek (eventueel met de persoon die hem volgt, maar in elk geval met de directie), waarvoor de directie een verslag opstelt dat hij ook in het dossier opneemt. De begunstigde wordt op de hoogte gebracht van de procedure (inclusief de noodzaak om te voorzien in de mogelijkheid van verzoening). De directie zorgt ervoor dat de begunstigde de inhoud van de boete kan lezen. Het deelt de begunstigde mee dat deze inhoud aan de werknemer zal worden meegedeeld.
- 6) Het management organiseert een gesprek met de werknemer op wie de klacht betrekking heeft, stelt hem of haar op de hoogte van de inhoud van de klacht, luistert naar zijn of haar versie en stelt een verslag op dat bij het dossier wordt gevoegd.
- 7) Als de begunstigde of de werknemer de eiser is: er wordt ten minste één bemiddelingsgesprek georganiseerd. De notulen van deze gesprekken worden bij het dossier gevoegd.
- 8) Als een beroepsfout van de werknemer duidelijk kan worden vastgesteld, wordt een operationeel gesprek met het management georganiseerd. Tijdens dit gesprek moeten maatregelen worden besproken om dergelijk wangedrag in de toekomst te vermijden. De notulen van dit gesprek worden aan het persoonlijke dossier van de werknemer toegevoegd. Als ernstig wangedrag wordt vastgesteld, kan de vereniging strengere maatregelen nemen.
- 9) Als de klacht als ongegrond wordt beschouwd, informeert de coördinator de begunstigde en verduidelijkt dat de werknemer niet verantwoordelijk is.

Als de klacht de coördinatie of de instelling betreft.

ACTIEVE DIENST OP HET GEBIED VAN DRUGSVERSLAVING, GOEDGEKEURD DOOR DE
COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANCAISE RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE.
HEAD OFFICE: Henri Jasparlaan nr. 124, 1060 Sint-Gillis (Brussel) e-mail:
coordination@dune-asbl.be - Tel. : 02.503.29.71
ondernemingsnummer: 0463 556 070 - bankrekening: BE46 5230 8070 9836
Met de steun van :



Dezelfde procedure wordt gevolgd, maar de rol van het management wordt dan overgenomen door de andere afdelingen of door een beheerder.

Externe klachtenprocedure.

Als de begunstigde vindt dat zijn of haar klacht niet of niet eerlijk wordt behandeld. Hij of zij kan een externe klacht indienen bij de Communautaire Commissie: Belliardstraat 71, boîte 1 1040 Brussel.

Tel: 02 502 60 01

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

ACTIEVE DIENST OP HET GEBIED VAN DRUGSVERSLAVING, GOEDGEKEURD DOOR DE
COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANCAISE RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE.
HEAD OFFICE: Henri Jasparlaan nr. 124, 1060 Sint-Gillis (Brussel) e-mail:
coordination@dune-asbl.be - Tel. : 02.503.29.71
ondernemingsnummer: 0463 556 070 - bankrekening: BE46 5230 8070 9836
Met de steun van :