



## **KLACHTENPROCEDURE**

Klachtenprocedure voor omwonenden van huisvesting.

### **Doel:**

Doel van deze procedure is het vastleggen van klachten van omwonenden om deze op te kunnen lossen.

### **Doelgroep:**

Omwonenden van de huisvesting voor arbeidsmigranten.

### **Inhoud:**

De stappen van de klachtenprocedure zijn als volgt:

- De indiener dient een op schrift gestelde klacht in bij de werkgever en maakt hierin kenbaar een klacht in te dienen;
- De klacht dient zo kort mogelijk nadat het incident waarop de klacht betrekking heeft of de tekortkoming geconstateerd is, te worden ingediend. Een redelijke termijn hiervoor is 1 week, tenzij gewichtige omstandigheden zich daartegen verzetten. De klacht wordt vervolgens binnen 1 week in behandeling genomen.
- De werkgever registreert de klacht en probeert deze zo eerlijk en spoedig als mogelijk op te lossen; Ook hierbij is 1 week een redelijke termijn, tenzij gewichtige omstandigheden zich daartegen verzetten.
- Redenen voor het niet bevredigend kunnen oplossen van de situatie worden schriftelijk vastgelegd.
- Als er een klacht is, dient deze bij voorkeur eerst intern gemeld te worden zodat de werkgever de kans krijgt deze klacht op te lossen. Indien de klacht niet intern opgelost wordt of in het geheel niet intern opgelost kan worden, is de klager vrij om de zaak via externe procedures en kanalen op te lossen.
- Vertrouwelijkheid: Niemand anders dan in de betreffende interne klachtenprocedure betrokken personen krijgen inhoudelijke informatie over de ingediende klacht en de behandeling daarvan, mondeling noch schriftelijk.