VOORBEELD KLACHTENPROCEDURE

Voorbeeld klachtenprocedure voor bewoners van huisvesting in het kader van het Agrarisch Keurmerk Flexwonen.

Doel	Doel van deze procedure is het vastleggen van klachten van bewoners om deze op te kunnen lossen.									
Doelgroep	Bewoners van de huisvesting voor arbeidsmigranten op agrarische bedrijven.									
Inhoud	De stappen van de klachtenprocedure zijn als volgt: • De indiener dient een op schrift gestelde klacht bij de werkgever (of eventueel beheerder van het gebouw 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, 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 (of beheerder) behandelt 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 (of beheerder) 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.									
Beheerder / eigenaar										
Datum vast/bijstelling										
Datum evaluatie										