

# BEHANDELINGSPROCEDURE

## Algemeen principe:

- NOOIT DOORSTUREN
- CORRECTE ONTVANGST

Luisteren en geen ongepaste opmerkingen geven  
Eerste gegevens noteren

ontvangst

Contact opnemen met officier HRM

Officier HRM **aanwezig** op bureau  
(CP Guy De Haes )

Officier HRM is **afwezig**

- In het bijzijn van de persoon telefonische afspraak maken met de officier HRM.
- De coördinaten van de klager doorgeven aan de officier HRM
- Indien de officier HRM de klager onmiddellijk kan ontvangen dient men de weg te tonen of dient men de klager te laten begeleiden tot bij de officier HRM

ernstig

ja

nee

- noteren van de coördinaten van de klager en deze doorspelen aan de officier HRM
- Betrokkenen kennis geven dat de officier HRM met hem zal contact opnemen

Verwittigen OGP met dienst

Zeer dringend ernstig probleem

ja

nee

- De OGP zal persoonlijk reeds alle eerste noodzakelijke tussenkomsten verrichten
- De OGP overlegt nadien met de officier HRM voor verdere afhandeling

**FEEDBACK WORDT GEGEVEN AAN ALLE BETROKKENEN DOOR DE OFFICIER HRM**

**klachtenprocedure**

**Klacht op onthaaldienst tegen personeelslid.  
(telefonisch of persoonlijk)**

**Rechtstreekse schriftelijke melding via de post  
of via de interne post**

