

Protocol klachtenafhandeling

Protocol 'klachtafhandeling' beschrijft de geborgde melding en afhandeling van klachten en incidenten.

Op de agenda van de beheergroep is hiervoor een item toegevoegd: 'Afhandeling incidenten/klachten'.

De stappen in het protocol zijn als volgt:

Stap 1: Melden van klachten

- Via Whatsapp (06-21 26 29 02)
- Via telefoon (06-21 26 29 02)
- Via mail (fmmzrekkenpoa@coa.nl)
- Via de beveiliging (088-715 31 50)

Stap 2: Controle melding

- Zodra een melding ontvangen is, wordt er eerst gekeken of de gegeven informatie volstaat. Soms kan het zijn dat wij nog extra informatie opvragen om de klacht beter op te kunnen pakken.
- Een collega van het COA zal dan contact opnemen per telefoon, Whatsapp of mail.

Stap 3: Bevestiging melding

- Aan degene die de melding heeft gedaan wordt bevestigd dat we de melding hebben ontvangen en dat we dit gaan uitzoeken/oppakken.
De bevestiging zal altijd binnen 48 uur worden gedaan.

Stap 4: Onderzoek

- Na ontvangst en bevestiging van de melding zal er intern een onderzoek gestart worden.
- Er wordt gekeken of we kunnen achterhalen over welke jongere(n) de melding gaat. Er wordt informatie opgevraagd bij b.v. beveiliging, wijkagent, collega's, andere jongeren of andere COA-locaties (afhankelijk van de soort melding)

Stap 5: Resultaat

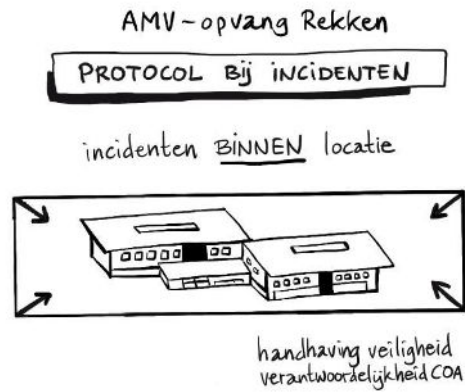
- N.a.v. het onderzoek kunnen we verschillende stappen volgen.
- Gesprek met jongeren (evt. met voogd erbij)
- Financiële inhouding
- Schoonmaaktaken (binnen of buiten)
- Leermaatregel, b.v. opstel schrijven
- Contact met wijkagent
- Terugkoppeling aan melder

Bij het vermoeden van strafbare feiten is het altijd handig om de politie te bellen. Dat zullen wij ook doen als wij een vermoeden hebben van strafbare feiten.

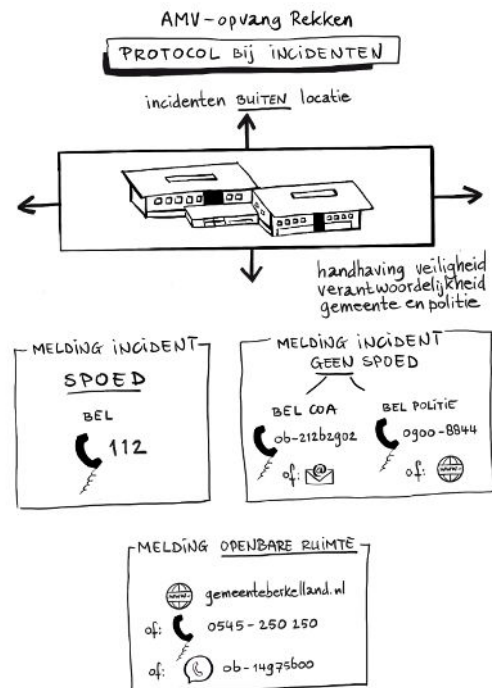
Stroomschema's

Tevens is er een stroomschema gemaakt die het protocol aangeeft over wat te doen bij incidenten. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen incidenten binnen de locatie en incidenten buiten de locatie.

Maar in alle gevallen geldt: bij spoed altijd 112 bellen!



- ☐ incident met ^{mogelijk} gevolg voor openbare orde:
COA informeert politie en burgemeester
- ☐ strafbaar feit: COA doet altijd melding bij politie
- ☐ burgemeester informeert zo nodig (voorzitter) DCR
- ☐ COA informeert -indien relevant- directe buurt



Ter informatie; de procedure is gedeeld in de volgende eerder uitgebrachte nieuwsbrieven:

- 29-01-2024 - artikel
- 26-03-2024 - artikel
- 31-07-2024 - artikel
- 01-09-2024 - artikel
- 17-10-2024 - stroomschema's, vanaf dit moment staan de gegevens in de koptekst
- 01-02-2025 - gegevens staan in de voettekst
- 01-05-2025 - artikel