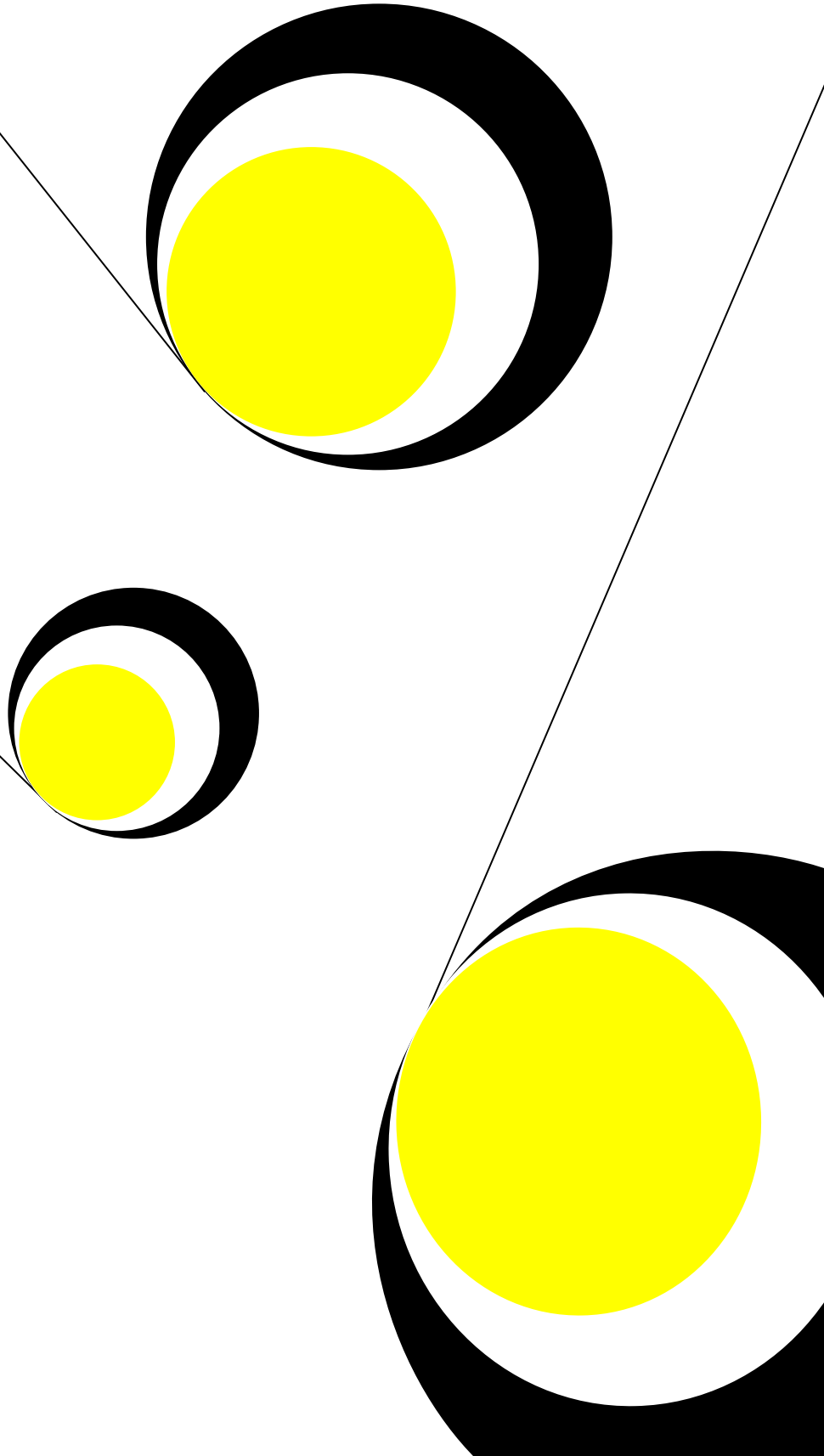




# Prosedura di Keho Fundashon Pro Bista

Fundashon Pro Bista  
Redaktá na aña 2009  
Adaptá na aña 2019



## **Persona di Konfiansa**

Bestür ta nombra kuater persona di konfiansa den e organisashon. E kuater personanan di konfiansa ta forma huntu e komishon di keho. (klachten commissie)

E personanan aki ta wòrdu nombra pa un periodo di seis aña. Despues di e seis añanan, nan por wòrdu reeligí, si nan a funshoná bon.

Un di e personanan di konfiansa ta wòrdu apuntá komo kordinadó. Esaki ta pa un periodo di dos aña. Despues di e dos añanan aki ta posibel pa e periodo wòrdu alargá. E kordinadó ta e persona ku tin kontakto ku bestür i e sobra miembronan di e komishon di keho. E kordinadó te e persona ku ta sòru pa tin suficiente kontakto entre e personanan di konfiansa.

E personanan di konfiansa ta wòrdu dirigí dor di un miembro di bestür. E persona aki ta alabes e presidente di e komishon di keho. E presidente aki no ta envolví direktamente ku e parti di keho. E personanan di konfiansa ta traha completamente independiente den esaki. E presidente ta para solamente komo e persona di kontakto pa ku bestür.

E miembronan di e komishon di keho for di 1 yanüari 2009 ta:

Esther Winklaar (direktora):	Kordinadó
Kendra Evertsz ( Kordinadó di dp. di mucha i hóben):	Sekretaria
Eleazar (Sammy) Rojas ( ergoterapista)	Miembro
Sherlyn Manuela (guiadó di aktivitat)	Miembro
Gedeona Belioso ( bestür)	Presidente

## **Kon ta entrega un keho**

Un keho por wòrdu entrega dor di kualke persona ku ta liga na e fundashon. E keho no por wòrdu hasi di forma anónimo. Keho ku wòrdu entrega di forma anónimo no ta wòrdu trata.

Bo por entrega un keho verbalmente òf por eskrito.

Un keho por wòrdu entrega di e siguiente maneranan:

- Serka e persona mes ku bo ke entrega un keho kontra dje, òf serka su superior.
- Serka un dje personanan di konfiansa.
- Serka e Komishon di Keho (por eskrito)
- Serka bestür (por eskrito)

Si bo entrega un keho direktamente na e persona ku bo tin un konflikto ku n'e, òf serka su superior, e persona aki mester reakshoná riba e keho. Na momentu ku un di bosnan dos ta deseá esei boso por aserka un di e personanan di konfiansa.

Si bo entrega un keho serka un di e personanan di konfiansa, esaki lo tuma kontakto ku bo denter di un siman pa por haña mas splikashon di e motibu pa e keho, anto pa duna bo splikashon di e prosedura pa intermediá den e konflikto.

Keho ku wòrdu entrega serka e komishon di keho òf serka bestür lo wòrdu evaluá dor di e kordinadó i e sekretaria pa wak si e kaso ta kai na remarke pa e komishon intermediá. Si ta asina ku e komishon disidí ku nan lo por intermediá den e kaso aki, nan ta manda un karta denter di dos siman pa e kehadó, indikando ku nan ta apuntá un miembro di e komishon, pues un persona di konfiansa, pa bai intermediá den e kaso.

Un persona di konfiansa no por intermediá si tur dos banda no duna outorisashon. Pues e kehadó, i e persona ku e tin konflikto ku n'e mester duna nan aprobashon.

Tur keho ku wòrdu entrega ta wòrdu registrá.

## **E meta di intermediashon**

E meta di intermediashon dor di un persona di konfiansa ta:

- Pa satisfakshon di e kehadó.
- Drecha e relashon entre e kehadó i e persona(nan) ku e tin konflikto ku n'e.
- Trese un aporte na e kalidat di servisio ku e sentro ta brinda.

Nos ta sali for di e punto di bista ku tur dos banda mester keda satisfecho.

## **Tareanan ora di intermediá**

E persona di konfiansa ta guia e kehadó dunando e informashon tokante e posibilidatnan di intermediá i trata un keho.

E persona di konfiansa ta duna un splikashon verbal i tekstual tokante di e detayenan di un keho. Esaki ta pa trese klaridat.

E persona di konfiansa ta trese e kehadó i e persona ku e tin konflikto ku n'e, òf su superior den kontakto ku otro.

E ta regla un kombersashon entre nan, kaminda ku e persona di konfiansa ta e intermediario, i e ta dirigí e kombersashon.

E persona di konfiansa tin ku reportá e keho, loke e la hasi pa intermediá i e resultado. Denter di un siman ku a kaba di intermediá e persona di konfiansa mester manda e rapòrt pa e kordinadó.

Na komienso di kada aña, promé ku 1 aprel, mester manda un rapòrt pa bestür, sopra miembro di e komishon di keho, i e supervisornan di kada departamento. Den e rapòrt mester bini kuantu keho tabatin, i tokante di kiko nan tabata. E komishon ta sinta huntú i deliberá tokante di e rapòrtan.

A base di e reportahenan e kordinadó por duna rekomendashon na bestür i e supervisornan di kada departamento kon pa mehorá e servisio.

## **Forma di traha ora mester intermediá**

Ora un persona di konfiansa haña un keho riba papel, e mester manda un karta pa e kehadó denter di un siman, indikando ku e la risibí e keho. Tambe e intermediadó ta entrega e karta di e kehadó na e otro persona den e konflikto pa esaki por duna su reakshon.

Ora e keho wòrdu duna verbalmente na e persona di konfiansa, esaki no mester entrega un karta indikando ku e la risibí e keho. E persona di konfiansa ta aserka e otro persona den e konflikto verbalmente i pidi esaki pa su reakshon.

E persona di konfiansa ta deliberá ku tur dos banda riba e manera ku e ta bai intermediá.

Posibilitatnan di intermediashon:

- Un kòmbersashon entre e intermediario i e kehadó.
- Un kòmbersashon entre e kehadó i e otro persona den e konflikto òf su supervisor.
- Un kòmbersashon entre e kehadó, e otro persona den e konflikto òf su supervisor i e intermediario. Akinan e intermediario ta guia e kòmbersashon.
- Un karta di e otro persona den e konflikto òf su supervisor dirigí na e kehadó ku un kopia pa e intermediadó.
- Un karta di e intermediadó dirigí na e kehadó, kaminda e ta pone e reakshon di e otro persona den e konflikto òf su supervisor.

E supervisor ta wòrdu informá di un keho ku drenta anto di e resultado di e intermediashon.

E persona di konfiansa tin ku finalisá e periodo di intermediashon denter di dos luna. Si akaso e periodo aki resultá muchu kòrtiku, e mester informá ámbos banda ta kiko ta e motibu ku mester alargá e periodo, i e mester duna un fecha nobo pa finalisá.

## **Outoridat di e intermediadó**

E intermediadó por buska informashon solamente si e kehadó dun'é outorisashon pa hasi esei.

E intermediadó no por konsulta e file di e kliente (kehadó) pa por hasi su trabou di intermediario.

E intermediadó por buska konseho serka e otro miembronan di e komishon di keho.

## **Konfidensial**

Tur informashon ku e intermediadó haña, e mester konsiderá komo konfidensial. E ta responsabel pa e informashon atkerí, i mester sòru pa esaki wòrdu bon archivá, i trata ku e konfidensialidat nesesario.

## **Final**

E prosedura di keho aki lo wòrdu evaluá aki dos aña. Bestür lo wòrdu informá tokante di e resultado di e evaluashon.

Bestür por hasi kambio den e reglamentu a base di konseho duna dor di e komishon di keho.