

Klachtenregeling gemeenschappelijke regeling Laborijn

Een klacht gaat over het gedrag, de bejegening of de houding van een medewerker of bestuurder van Laborijn, richting een klant van Laborijn.

Artikel 1 Kenbaar maken van een klacht

Heeft een klant een klacht over de manier waarop hij is behandeld door een medewerker of bestuurder van Laborijn dan kan hij schriftelijk een klacht indienen. Hierbij kan hij desgewenst gebruik maken van het klachtformulier.

Artikel 2 Eisen schriftelijke klacht

Een schriftelijke klacht kan met behulp van een klachtbrief kenbaar worden gemaakt en opgestuurd worden aan: het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling Laborijn, Postbus 236, 7000 AE Doetinchem. In de klachtbrief staan ten minste: uw naam, uw adres, de datum van indienen, de reden/omschrijving van uw klacht, datum van het voorval en uw handtekening.

Artikel 3 Ontvangst van de klacht

Een klacht wordt geregistreerd door de klachtencoördinator.

Artikel 4 Ontvangstbevestiging van de klachtbrief

De indiener van een (schriftelijke) klacht ontvangt een ontvangstbevestiging. In deze ontvangstbevestiging staat wie de klachtbehandelaar is, binnen welke termijn de klager een uitnodiging ontvangt en binnen welke termijn de klacht wordt behandeld.

Artikel 5 Informeren betrokkenen

De klachtencoördinator stuurt een afschrift van de klacht en de eventueel meegezonden documenten aan degene op wie de klacht betrekking heeft en de direct leidinggevende.

Artikel 6 Klachtbehandelaar

1. De klacht wordt in eerste instantie behandeld door de direct leidinggevende van degene waarover de klacht is ingediend.
2. Een klacht over de directeur wordt behandeld door een lid van het dagelijks bestuur.
3. Een klacht over een lid van het algemeen of dagelijks bestuur wordt behandeld door de voorzitter van het dagelijks bestuur.
4. Een klacht over de voorzitter van het algemeen en dagelijks bestuur wordt behandeld door een lid van het dagelijks bestuur.

Artikel 7 Informele klachtafhandeling, afdoening in der minne

1. De klachtbehandelaar onderzoekt of de klacht in der minne/informeel kan worden afgedaan. De klager wordt hiervoor uitgenodigd en wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
2. Als de klacht in der minne is afgedaan wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd door de direct leidinggevende.
3. Een afschrift van deze afhandeling gaat naar de klachtencoördinator.
4. Indien de klacht gegrond is verklaard dan ontvangt de klager een passende tegemoetkoming bijvoorbeeld in de vorm van een bloemetje.

5. Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht volgt de formele behandeling van de klacht.

Artikel 8 Formele klachtbehandeling en horen van klager

1. Indien het niet gelukt is de klacht in der minne te schikken volgt een formele behandeling van de klacht. De klachtbehandelaar is in dit geval een MT-lid dat niet betrokken is bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft. Indien de klacht een bestuurslid of de directeur betreft blijft het gestelde in artikel 6.2, 6.3 en 6.4 van toepassing.
2. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld te worden gehoord, al dan niet in elkaars aanwezigheid. Het horen gebeurt door de klachtbehandelaar.
3. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Artikel 9 Afhandeling klacht

De klachtbehandelaar stelt het dagelijks bestuur op de hoogte van zijn bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Daarnaast brengt de klachtbehandelaar een advies uit aan het dagelijks bestuur. Bij dit advies is het verslag van de hoorzitting gevoegd.

Artikel 10 Klacht over een buitengewoon opsporingsambtenaar

1. Een afschrift van een klachtbrief over het optreden van een buitengewoon opsporingsambtenaar betreffende de uitoefening van diens bevoegdheden als buitengewoon opsporingsambtenaar wordt terstond verzonden aan de hoofdofficier van justitie.
2. De behandeling van de klacht blijft in handen van de klachtbehandelaar als bedoeld in artikel 6 en/of 8. De klachtbehandelaar draagt er zorg voor dat de hoofdofficier van justitie op de hoogte wordt gesteld van de afhandeling van de klacht.

Artikel 11 Oordeel over de klacht

1. Het dagelijks bestuur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusie die het daaraan verbindt. De klager ontvangt een afschrift van de bevindingen en het advies van de klachtbehandelaar.
2. Indien de conclusie van het dagelijks bestuur afwijkt van het advies van de klachtbehandelaar wordt in de conclusie de reden voor die afwijking vermeld.
3. Indien klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of het resultaat daarvan dan kan hij een klacht indienen bij de nationale ombudsman.
www.nationaleombudsman.nl

Artikel 12 Verslag van de klachten

1. Eenmaal per jaar brengt de voorzitter van het dagelijks bestuur, na input van de klachten- coördinator, verslag uit over de geregistreerde klachten en de behandeling daarvan.
2. Het onder het in het eerste lid genoemde verslag is opgenomen in het jaarverslag van de gemeenschappelijke regeling.



Artikel 13 Slotbepalingen

1. Deze regeling wordt aangehaald als 'Klachtenregeling gemeenschappelijke regeling Laborijn'.
2. Deze regeling treedt in werking met ingang van de datum van bekendmaking.

Aldus besloten in de vergadering van het algemeen bestuur van Laborijn van 7 oktober 2016.

de secretaris,

de voorzitter,

Drs. J.E. Talstra

F.H.T. Langeveld