

KLACHTENREGELING LANDER

Hoe handelt u bij klachten?

Bij de dienstverlening aan onze klanten en de afname van diensten streven wij voortdurend naar een optimale kwaliteit. Maar het blijft mensenwerk en daarbij kan wel eens iets gebeuren waar u minder tevreden of misschien zelfs helemaal niet tevreden over bent. In dat geval stellen wij het bijzonder op prijs als u uw klacht aan ons kenbaar wilt maken. Alleen dan kunnen wij immers proberen om een passende oplossing te vinden. Bovendien biedt u ons zo de mogelijkheid om onze dienstverlening aan u en andere klanten te verbeteren.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als u vindt dat LANDER zich tegenover u niet juist heeft gedragen of als u vindt dat de kwaliteit van de door LANDER aan u verleende diensten of de door LANDER geleverde producten onvoldoende is.

Klachten die buiten de regeling vallen

U kunt geen gebruik maken van de klachtenregeling als het een klacht betreft die al eerder is behandeld of als het een klacht betreft over een feit dat langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden. Als medewerk(st)er van LANDER kunt u ook geen klacht volgens deze procedure indienen, voor personeelsleden zijn er andere mogelijkheden.

Hoe dient u een klacht in?

1. Indien u een klacht heeft, kunt u uw klacht mondeling kenbaar maken bij de medewerker of afdeling waartegen uw klacht is gericht. Vervolgens wordt samen met u gekeken of uw klachten kunnen worden weggenomen.
2. Wordt uw klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kunt u telefonisch, schriftelijk of per e-mail contact opnemen met de klachtencoördinator. De klachtencoördinator zal vervolgens aanbieden om te bemiddelen in een voor u aanvaardbare klachtenafhandeling.
Het e-mail adres van de klachtencoördinator is: klachten@landergroep.nl
Het telefoonnummer is 0345 – 686 236.
3. Indien u van mening bent dat de onder 1 en 2 genoemde stappen niet mogelijk/wenselijk zijn of een voor u onbevredigend resultaat hebben opgeleverd, dan kunt u een brief sturen naar LANDER werk & integratie, t.a.v. de klachtencoördinator, Postbus 128, 4190 CC GELDERMALSEN. In de brief moet duidelijk aangegeven worden:
 - uw naam en adres;
 - dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht;
 - de naam van de afdeling of betreffende medewerker op wie de klacht betrekking heeft;
 - verder verzoeken wij u om een kopie bij te voegen van documenten die voor uw klacht van belang kunnen zijn.

Afhandeling van de klacht?

Nadat wij uw brief hebben ontvangen krijgt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van uw klacht. Vervolgens wordt een klachtencommissie ingesteld met als voorzitter de directeur of een lid van het Dagelijks Bestuur van LANDER. Zij onderzoekt uw klacht. Medewerkers van LANDER die dit onderzoek uitvoeren zijn uiteraard nooit degenen die rechtstreeks te maken hebben met uw klacht. De commissie stelt zowel u als degene tot wie uw klacht zich richt in de gelegenheid een schriftelijke en/of mondelinge toelichting te geven op uw klacht en adviseert het Dagelijks Bestuur. Binnen 10 weken nadat u uw klacht heeft ingediend, neemt het Dagelijks Bestuur van LANDER een beslissing ten aanzien van uw klacht. Hiervan wordt u schriftelijk op de hoogte gesteld.

In beroep bij een onafhankelijke instantie

Indien u het niet met de reactie op uw klacht eens bent, bestaat de mogelijkheid om uw klacht bij een onafhankelijke instantie te melden; de Nationale ombudsman. Zij behandelen alle klachten over de bejegening door overheidsinstanties. Het (gratis) telefoonnummer is 0800 – 33 555 55. Op de internetsite van de Nationale ombudsman vindt u alle voorwaarden wanneer u wel of niet een klacht kunt indienen: www.nationaleombudsman.nl.

Klachtenregeling

De formele klachtenregeling treft u volledigheidshalve hieronder aan.

Klachtenregeling LANDER werk & integratie

Het dagelijks bestuur van LANDER werk & integratie

overwegende dat het wenselijk is om voor degenen die gebruik maken van de diensten van het publiekrechtelijk orgaan LANDER dan wel diensten leveren aan LANDER, van welke aard dan ook, een klachtenregeling vast te stellen teneinde:

- a. individueel ongenoegen en gevoelens van onrecht bij klager weg te kunnen nemen;
- b. het kunnen creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van klager en aangeklaagde;
- c. het aldus kunnen bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door LANDER;

gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht;

overwegende dat gelet op de aard en werkwijze van LANDER het ook wenselijk is de kwaliteit van de verleende diensten of producten te onderwerpen aan een geformaliseerde klachtenregeling.

gehoord de Ondernemingsraad;

BESLUIT de navolgende in- en externe klachtenregeling LANDER vast te stellen.

Hoofdstuk 1 Begripsomschrijvingen

Artikel 1

Deze regeling verstaat onder:

Bestuur

Het Dagelijks Bestuur van de gemeenschappelijke Regeling LANDER werk & integratie.

Klager

Een ieder die een mondelinge of schriftelijke klacht voorlegt aan het bestuur inzake de bejegening namens/door dit bestuursorgaan en/of de (kwaliteit van de) dienstverlening. De klager kan zich laten vertegenwoordigen door een persoon die daartoe door de cliënt is gemachtigd of optreedt als diens wettelijke vertegenwoordiger. Onder klager wordt tevens verstaan de nagelaten betrekkingen of andere rechtverkrijgenden.

Aangeklaagde

De medewerker van LANDER tegen wie de klacht is gericht. Indien een dergelijke medewerker niet is aan te wijzen de sectormanager, dan wel de divisie manager onder wiens verantwoordelijkheid het gewraakte gedrag heeft plaatsgevonden.

Medewerker

Een persoon die werkzaam is voor LANDER, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die bij of via LANDER (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van LANDER diensten verlenen aan cliënten en opdrachtgevers alsook de oud-medewerker die inmiddels elders werkzaam is, gepensioneerd of overleden.

Klacht

Een melding gericht tegen de wijze waarop LANDER, dan wel één van haar medewerkers zich heeft gedragen jegens klager zoals bedoeld in artikel 9:1 Awb, alsmede meldingen met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening door, en/of de producten van LANDER.

Klachtencoördinator

De als zodanig door het bestuur aangewezen medewerker van LANDER, die bij voorkeur geen uitvoerende functie vervult. Deze is belast met het ontvangen en selecteren van alle klachten ingediend in het kader van deze regeling, het bewaken van de klachtenprocedure en het uitvoeren van algemene secretariële werkzaamheden inzake ingediende klachten.

Informele afdoening

De door LANDER ontplooiende activiteiten, die ertoe strekken dat klager en aangeklaagde mogelijkzodanig tot inzicht en begrip komen omtrent gebeurtenissen en beweegredenen, dat de oorzaak van de klacht wordt weggenomen.

Klachtbehandeling

Het onderzoek naar een klacht resulterend in een niet juridisch afdwingbare uitspraak van het bestuur over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen aan de directeur van LANDER.

Hoofdstuk 2 Klachtrecht

Artikel 2:1

1. Iedereen heeft het recht om over de wijze waarop LANDER zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij LANDER.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van LANDER, wordt aangemerkt als een gedraging van het bestuursorgaan LANDER.

Artikel 2:2

Alle klachten worden in eerste instantie behandeld door de klachtencoördinator, die onderzoekt of zich omstandigheden voordoen om de klacht buiten behandeling te laten zoals genoemd in artikel 4:4 lid 1 van deze regeling.

Hoofdstuk 3 Informele bemiddeling

Artikel 3:1

De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.

Artikel 3:2

1. Binnen een week na ontvangst van de klacht vraagt de klachtencoördinator namens het bestuur aan klager of hij hulp of begeleiding kan bieden bij het komen tot een aanvaardbare klachtafhandeling tussen klager en aangeklaagde. Indien klager zulks wenst, en/of indien de klachtencoördinator dit wenselijk acht, kan ook de direct leidinggevende van aangeklaagde bij de informele klachtenafhandeling betrokken worden.
2. Indien door toepassing te geven aan het gestelde in dit hoofdstuk een verdere behandeling van de klacht niet hoeft plaats te vinden wordt door de klachtencoördinator aan de klager en aangeklaagde schriftelijk medegedeeld dat de klacht als afgedaan wordt beschouwd.

Hoofdstuk 4 Formeel indienen schriftelijk klaagschrift

Artikel 4:1

Als de klager van mening is dat het niet mogelijk/wenselijk is om, al of niet met hulp vanuit de organisatie, door middel van de korte procedure bedoeld in hoofdstuk 3 tot een oplossing van de klacht te komen, kan de klager de klacht, uitsluitend schriftelijk, indienen bij het bestuur, ter attentie van de klachtencoördinator.

Artikel 4:2

Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat tenminste:

- naam en adres van de indiener;
- dagtekening;
- een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht;
- zo mogelijk de vermelding van de sector/afdeling van LANDER waar het probleem ontstaan is en de naam van de medewerk(st)er die bij een en ander betrokken was.

Indien niet voldaan is aan artikel 4:2 krijgt klager, ten einde te voorkomen dat het klaagschrift niet ontvankelijk wordt verklaard, de mogelijkheid dit binnen een daartoe door het bestuur te stellen termijn te herstellen c.q. aan te vullen.

Artikel 4:3

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt 52 weken te rekenen vanaf de datum van de gewraakte gedragingen c.q. de dienstverlening. Daarna worden klachten niet meer in behandeling genomen. Een klaagschrift is echter ook na deze periode ontvankelijk, als klager naar het oordeel van het bestuur aannemelijk maakt dat de gevolgen van het al dan niet vermeend onjuist handelen van LANDER-medewerkers pas na dat jaar duidelijk zijn geworden en het klaagschrift is ingediend zo spoedig mogelijk daarna als dit redelijkerwijs verlangd kan worden.

Artikel 4:4

1. Het klaagschrift wordt niet in behandeling genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel onderworpen is geweest;
 - f. waarvoor een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het bestuur is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.

Artikel 4:5

De ontvangst van het klaagschrift wordt, binnen vijf werkdagen gerekend vanaf de dag van ontvangst, schriftelijk door of namens het bestuur aan klager bevestigd, onder vermelding van het feit dat een daartoe aangewezen lid van het bestuur of de directeur over de klacht advies zal uitbrengen aan dat bestuur.

Artikel 4:6

Aan de aangeklaagde wordt binnen 2 weken een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden. De klachtencoördinator verzoekt aangeklaagde om binnen twee weken schriftelijk te reageren op de inhoud van de klacht. Deze reactie wordt aan klager in afschrift gezonden.

Klager en aangeklaagde kunnen zich in de klachtenprocedure door een raadspersoon laten bijstaan en/of vertegenwoordigen. Aan deze raadspersoon worden alle op de zaak betrekking hebbende stukken toegezonden. De eventueel met de inschakeling van een raadspersoon verbonden kosten komen echter voor eigen rekening.

Hoofdstuk 5 Beslissen op het klaagschrift

Artikel 5.1

1. Alvorens het bestuur besluit op de klacht, hoort de directeur de klager en aangeklaagde. Hij wordt hierin bijgestaan door de manager P&O, of een door deze functionaris aangewezen vervanger die tevens voor de verslaglegging zorg draagt.
2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van de directeur of een van de andere leden van het managementteam. Het horen vindt dan plaats door het bestuur zelf, dan wel door de voorzitter.
3. Het horen vindt plaats achter gesloten deuren.
4. Van het horen kan worden afgezien indien de klacht niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Een oproep voor de hoorzitting wordt tenminste zes etmalen voor deze plaatsvindt ter kennis gebracht van aanklager en aangeklaagde. Bij de oproep worden tevens alle op het klaagschrift betrekking hebbende stukken meegezonden.
6. Op verzoek van de klager of aangeklaagde, worden door hem meegebrachte getuigen en deskundigen gehoord. De kosten van externe getuigen en deskundigen komen voor rekening van klager of aangeklaagde.
7. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
8. Het advies van het lid van het bestuur of de directeur wordt schriftelijk uitgebracht en bevat een verslag van het horen.

Artikel 5.2

1. Het bestuur beslist binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop klager is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 4.1 te herstellen, tot de dag waarop dit verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.
3. Het bestuur kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan aangeklaagde.
4. Verder uitstel is slechts mogelijk indien en voor zover klager en aangeklaagde daarmee instemmen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen.

Artikel 5.3

1. Het bestuur stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele consequenties die het daaraan verbindt.
2. Indien van het horen is afgezien zoals bedoeld in artikel 5.1.2 wordt tevens aangegeven op welke grond dat is geschied.
3. Indien de beslissing van het bestuur op de klacht afwijkt van het advies van de directeur of het bestuurslid dat is belast met het horen, wordt in de beslissing de reden voor die afwijking vermeld en wordt het advies met de beslissing meegezonden.
4. Bij de kennisgeving wordt vermeld bij welke externe instantie en binnen welke termijn, doorgaans een jaar na beëindiging van de interne klachtbehandeling, de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

Hoofdstuk 6 Extern klachtrecht

Artikel 6.1

1. Klagers over de bejegening door het bestuursorgaan LANDER hebben het recht de Nationale ombudsman en de substituut-ombudsmannen als bedoeld in artikel 9, eerste lid, van de Wet Nationale ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop (het bestuur van) LANDER zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.
2. Alvorens het verzoek aan de ombudsman te doen, dient de verzoeker echter over de gedraging eerst een klacht in bij het bestuur van LANDER zoals hierboven bedoeld, tenzij dit redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd.
3. Het tweede lid geldt niet indien het verzoek betrekking heeft op de wijze van klachtbehandeling door het bestuur van LANDER zelf.
4. Voor het overige zijn met betrekking tot bejegeningklachten de desbetreffende bepalingen bedoeld in de Wet extern klachtrecht, de tweede titel hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht en/of de Wet nationale ombudsman, zijn werkinstructies en overige hierop gebaseerde bepalingen van toepassing.

Hoofdstuk 7 Slotbepalingen

Artikel 7:1

Alle medewerkers van LANDER die kennis dragen van hetgeen in de klachtenprocedure naar voren is gekomen zijn tot geheimhouding verplicht. Verder wordt het gestelde in de privacyregeling LANDER in acht genomen.

Artikel 7:2

1. De klachtencoördinator registreert alle klachten naar: aantal, aard en sector/afdeling, wijze van afdoening, uitkomst en termijn van afdoening.
2. De klachtencoördinator legt deze gegevens vast in een jaarverslag, dat ter kennis wordt gebracht van het bestuur, het MT en de ondernemingsraad.
3. Een geanonimiseerde versie van de geregistreerde klachten wordt jaarlijks gepubliceerd in het sociaal jaarverslag.
4. In alle gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Deze regeling treedt met terugwerkende kracht in werking met ingang van 1 januari 2007 en kan worden aangehaald als klachtenregeling LANDER werk & integratie 2007.

Aldus besloten te Tiel, 4 april 2007

Drs. J.M.L.N. Mikkers
Voorzitter

Drs. H.A. Vogelaar MBA
Directeur

LANDER staat alle werkdagen voor u klaar.

Wanneer u vragen heeft van algemene of administratieve aard, kunt u rechtstreeks contact opnemen met de vestiging of het hoofdkantoor van LANDER. U kunt ons alle werkdagen bereiken via ons centrale telefoonnummer: 0345 – 686 222.