



Klachtenregeling Loopbaanburo BOB

N.B. Overal waar in dit stuk de mannelijke vorm is gebruikt dient tevens de vrouwelijke vorm te worden gelezen.

Artikel 1: Begripsbepalingen

Deze klachtenregeling verstaat onder:

- Klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid die voortvloeit uit de re-integratieactiviteiten tussen de trajectuitvoerder Loopbaanburo BOB en de deelnemer en/of overige contacten tussen personen en Loopbaanburo BOB. De klacht kan zowel betrekking hebben op het eigen personeel van Loopbaanburo BOB als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Loopbaanburo BOB werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Loopbaanburo BOB hebben verricht.
- Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die ingevolge het bepaalde in deze klachtenregeling een klacht indient, niet zijnde een medewerker van Loopbaanburo BOB of iemand die in opdracht c.q. op verzoek van Loopbaanburo BOB werkzaamheden verricht.
- Werkgever: Loopbaanburo BOB.
- Trajectuitvoerder: Loopbaanburo BOB.
- Directie: de directie van Loopbaanburo BOB.
- Deelnemer: iemand die in het kader van een overeenkomst met Loopbaanburo BOB deelneemt aan een individueel reïntegratietraject.
- Klachtencommissie: de commissie die belast is met het toezicht op de behandeling van klachten bij Loopbaanburo BOB en omtrent deze klachtenbehandeling (alsmede de daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende aangelegenheden) adviseert aan de directie.

Artikel 2. Doelstelling

Doelstelling van deze klachtenregeling is de deelnemer zekerheid bieden in verband met zijn relatie tot Loopbaanburo BOB, wanneer hij van oordeel is dat zijn belangen door (of vanwege) een gedraging van Loopbaanburo BOB in de rol van de trajectuitvoerder onvoldoende in acht zijn genomen.

Artikel 3. Onderwerp van klacht

1. Onderwerp van het klaagschrift kan zijn een gedraging door (of vanwege) de trajectuitvoerder ten aanzien van een deelnemer.
2. De deelnemer kan een klacht indienen, wanneer hij het met een gedraging niet eens is omdat die naar zijn oordeel in strijd is met de voor hem geldende regelingen dan wel omdat daardoor naar zijn oordeel in zijn situatie zijn belangen onredelijk worden geschaad.
3. De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

Artikel 4. Geen onderwerp van klacht

De directie is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze betrekking heeft op een gedraging:

1. waarover reeds eerder een klacht is ingediend.
2. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
3. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden.
4. waartegen door de klager een beroep kan of kon worden ingesteld.
5. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of
6. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt



van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Artikel 5. Indienen van een klacht

1. De deelnemer dient zijn bezwaren eerst te bespreken met de functionaris, over wiens gedraging hij een klacht wil indienen en bij onvoldoende tevredenheid vervolgens met diens leidinggevende bij Loopbaanburo BOB. Pas als daarmee naar het oordeel van de klager de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager binnen 4 weken een schriftelijke of mondelinge klacht indienen bij de directie. Indien de klager mondeling een klacht indient, wordt deze door Loopbaanburo BOB op schrift gesteld.
2. De directie heeft bij besluit een klachtencommissie belast met de behandeling en advisering over klachten.
3. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de indiener
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
4. 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 6. Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit drie leden: directielid en niet bij klacht betrokken adviseurs.
2. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar.
3. Indien een lid verhinderd is aan het werk van de klachtencommissie deel te nemen dan wel persoonlijk betrokken is geweest bij de gedraging van het klaagschrift of anderszins een grote persoonlijke betrokkenheid heeft ten aanzien van de betrokken deelnemer, wordt in zijn plaats een plaatsvervanger aangewezen.

Artikel 7. Bevoegdheden

1. De klachtencommissie is uitsluitend bevoegd een klacht in behandeling te nemen die door een individueel deelnemer wordt ingediend. Indien blijkt dat het een groep deelnemers betreft, zal de klachtencommissie zich onbevoegd verklaren.
2. De klachtencommissie toetst een ingediend klaagschrift aan de volgende criteria:
 - a. is de gedraging in strijd met de voor de deelnemer geldende voorwaarden of overige relevante regelingen;
 - b. is de gedraging op zorgvuldige wijze voorbereid en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand gekomen;
3. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat een gedraging in strijd is met lid 2 sub a, geeft zij gemotiveerd aan dat handhaving van de gedraging in strijd is met de geldende regels en voorschriften en adviseert zij de directie tot een nieuwe beslissing te komen.
4. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat er sprake is geweest van een onzorgvuldigheid ingevolge lid 2 sub b, adviseert zij de directie de zaak terug te verwijzen en deze opnieuw te laten behandelen.
5. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat geen der omstandigheden als bedoeld in de leden 3 en 4 aanwezig is, wijst zij de klacht af.

Artikel 8. Vergaderingen en vergaderorde

1. De klachtencommissie vergadert als de aard van de klacht en/of het aantal van de klachten daartoe aanleiding geven.
2. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van hetgeen hen bij de uitoefening van hun functie aan gegevens ter kennis komt.



3. De klachtencommissie mag niet besluiten indien niet alle stemhebbende leden aanwezig zijn. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen.
4. De bijeenkomsten van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

Artikel 9. Werkwijze

1. Na ontvangst van een klacht bevestigt de directie de ontvangst van het klaagschrift binnen 1 week schriftelijk en vermeldt dat een klachtencommissie over de klacht zal adviseren aan hem.
2. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van het klaagschrift alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
3. Na ontvangst van het klaagschrift stelt de klachtencommissie een onderzoek in. Zij is bevoegd alle informatie in te winnen, die zij meent nodig te hebben om tot een oordeel te kunnen komen.
4. De klachtencommissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord, als dit een medewerker is van Loopbaanburo BOB, ook diens leidinggevende.
5. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt dat aan de betrokkenen wordt toegezonden.
7. De deelnemer heeft het recht kennis te nemen van de stukken die de klachtencommissie in haar besluitvorming betreft.

Artikel 10. Advies

1. De klachtencommissie brengt haar advies uit aan de directie binnen 3 weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van het advies en eventuele aanbevelingen, aan de directie. Het rapport bevat het verslag van het horen.
3. De directie stelt, binnen 3 weken na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie, de klager en betrokkenen schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klachten alsmede van de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.
4. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. Indien de behandeling van een klacht niet binnen zes weken kan worden afgehandeld kan na instemming van de indiener deze termijn eenmalig met maximaal vier weken worden verlengd.

Artikel 11. Bijstand

De deelnemer kan zich bij het opstellen en het indienen van het klaagschrift en gedurende de verdere behandeling daarvan laten bijstaan door een derde. Deze persoon is ook gerechtigd de deelnemer bij te staan, wanneer deze door de klachtencommissie voor het geven van een mondelinge toelichting wordt opgeroepen. De eventuele kosten voortvloeiende uit het zich laten bijstaan zijn niet voor rekening van Loopbaanburo BOB.

Artikel 12. Klachtenregistratie

De directie registreert alle ingekomen klachten naar:

- aantal
- klagers
- onderwerp van de klacht
- wijze van afdoening
- de getroffen maatregelen
- evt. andere kenmerken die relevante informatie kunnen opleveren.



Deze registratie wordt per kwartaal vastgelegd in een geanonimiseerd verslag dat ter kennis wordt gebracht aan de directie en de ondernemingsraad alsmede eventuele opdrachtgevers van de diverse projecten, indien deze daarom verzoeken.

Artikel 13. Slotbepalingen

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de klachtencommissie naar bevind van zaken met melding aan de directie.
 2. Vaststelling en wijziging van dit reglement geschieden door de Algemene directie Van Loopbaanburo BOB.
 3. Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2012.
- Namens de directie van Loopbaanburo BOB vastgesteld op 1 januari 2012.