



# LaNSCO

Landelijk Netwerk  
Sociaal Coöperatief Ondernemerschap

## **Klachtenregeling Landelijk Netwerk Sociaal Coöperatief Ondernemen**

LaNSCO verbindt, ondersteunt en versterkt bestaande en startende sociale coöperaties door heel Nederland. Wij vinden dat iedereen de kans moet krijgen om te ondernemen op een manier die past bij zijn of haar eigen mogelijkheden, talenten en kwaliteiten. Voor een samenleving waarin ieder mens naar vermogen bijdraagt.

### **Begrippen:**

**Klacht:** een schriftelijke melding van ontevredenheid over resultaten en/of dienstverlening. Hierin staat de omschrijving van de klacht vermeld, de naam en adres van klager, en eventueel de naam van de aangeklaagde. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.

**De werkgever:** Landelijk Netwerk Sociaal Coöperatief Ondernemen, verder te noemen LaNSCO

**Medewerker:** iedere natuurlijk persoon die werk verricht voor LaNSCO. Ook stagiaires, uitzendkrachten, vrijwilligers en freelancers worden in de zin van de klachtenregeling als medewerkers beschouwd.

**Klager:** de medewerker of persoon, die een klacht indient bij LaNSCO.

**Aangeklaagde:** Persoon tegen wie de klacht gericht is

**Klachtenfunctionaris:** onafhankelijk (niet bij de klacht betrokken) door het bestuur benoemd, die de klacht in behandeling neemt en onpartijdig optreedt.

### **Klachtenprocedure:**

LaNSCO vindt het belangrijk dat medewerkers en externen makkelijk, zonder financiële, formele of psychologische drempels, hun ongenoegen kunnen uiten en bespreekbaar kunnen maken. Dit kan ook anderen ten goede komen. Als uitgangspunt geldt dat een klacht het best besproken en opgelost kan worden op de plek of door de persoon waarop de klacht betrekking heeft.

Ook kunt u via [info@lansco.nl](mailto:info@lansco.nl) contact opnemen met de klachtenfunctionaris voor advies. De klachtenfunctionaris treedt onafhankelijk en onpartijdig op en is een 'wegwijzer' naar mogelijke oplossingen. Samen met u wordt bekeken welke mogelijkheden er zijn om iets aan het probleem of de klacht te doen. Ook wordt er met u besproken hoe u de klacht behandeld wilt hebben. Hierdoor hopen we tot een oplossing van de klacht te komen, waar u tevreden over bent.

Klachten kunnen worden ingediend per mail aan [info@lansco.nl](mailto:info@lansco.nl).

De doorlooptijd van de procedure is maximaal 8 weken tenzij klager en aangeklaagde hierover vooraf met redenen zijn geïnformeerd.

Binnen een week na ontvangst van de klacht wordt schriftelijk aan klager en aangeklaagde bekend gemaakt of de klacht ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen.

De klachtenfunctionaris stuurt een afschrift van de klacht en de klachtenregeling naar de aangeklaagde.

Klager heeft het recht om de klacht in te trekken tot het moment dat de klachtenfunctionaris een advies aan het bestuur heeft uitgebracht. Intrekking geschiedt door schriftelijke mededeling daarvan aan de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht en is daarbij bevoegd die informatie in te winnen die zij nodig acht. De klachtenfunctionaris heeft recht op alle informatie van de zijde van de werkgever die zij bij het onderzoek nodig heeft.

De klachtenfunctionaris hoort klager en aangeklaagde. De hoorzittingen hebben een besloten karakter. Zowel klager als aangeklaagde kunnen zich op de hoorzitting laten bijstaan door een vertrouwenspersoon en/of een raadsman/vrouw.

De klachtenfunctionaris is bevoegd om getuigen te horen, en deskundigen te raadplegen, al dan niet op verzoek van klager en aangeklaagde.

Van iedere hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt binnen zeven werkdagen na de hoorzitting aan klager en aangeklaagde in afschrift toegezonden.

De klachtenfunctionaris brengt binnen de termijn van één maand nadat de klacht is ingediend, een onderzoeksverslag uit aan het bestuur. Indien het onderzoeksverslag niet tijdig kan worden uitgebracht, stelt de Klachtenfunctionaris de klager en aangeklaagde daarvan met redenen omkleed in kennis. De termijn waarbinnen het onderzoeksverslag wel te verwachten is mag maximaal één maand uitgesteld worden. In het onderzoeksverslag stelt de klachtenfunctionaris vast of de klacht (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond is. Tevens adviseert de klachtenfunctionaris de werkgever over de te nemen maatregelen. Een afschrift van het onderzoeksverslag wordt toegezonden aan de klager en de aangeklaagde.

Binnen twee weken na ontvangst van het onderzoeksverslag van de klachtenfunctionaris neemt het bestuur een schriftelijk gemotiveerde beslissing. Het bestuur stelt aangeklaagde en klager hiervan op de hoogte.

Het bestuur draagt er zorg voor dat bij gebruikmaking van de klachtenregeling de klager niet wordt benadeeld in zijn/haar positie binnen LaNSCO.

Indien de klachtenfunctionaris meent dat er sprake is van een strafbaar feit zoals bedoeld in het Wetboek van Strafrecht, dan maakt zij hiervan melding in het onderzoeksverslag. Het is aan klager om aangifte te doen.

## **Klachtenmanagement**

De klachtenregeling wordt bekend gemaakt op de website van LaNSCO en op verzoek toegestuurd aan externen en aan de (eigen) medewerkers. In het jaarverslag van LaNSCO wordt onderstaande informatie opgenomen.

- Het totale aantal ingediende klachten;
- Het aantal ingediende klachten, dat niet in behandeling is genomen;
- Het aantal ingediende klachten dat niet in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld;
- Het aantal ingediende klachten dat wel in behandeling is genomen;
- Het aantal ingediende klachten dat wel in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.