

Klachtenregeling

Dit reglement is bedoeld als richtlijn voor een doelmatige en behoorlijke afhandeling van klachten die bij Launa B.V. zijn ingediend. Daarbij kan de regeling dienen ter lering en verbetering van de organisatie.

Artikel 1: Begripsomschrijving

In dit reglement wordt verstaan onder:

- A. Launa B.V. : de besloten vennootschap Launa B.V. (verder genoemd Launa) welke uitvoering geeft aan opdrachten i.h.k. vaststellen loonwaarde;
- B. De directie : de dagelijkse directie van Launa;
- C. De klager : degene die een klacht indient en/of degene die hij/zij schriftelijk gemachtigd heeft;
- D. Medewerker van Launa : degene die structureel of incidenteel onder verantwoordelijkheid van Launa werkzaamheden verricht;
- E. Cliënt : degene op wie de werkzaamheden van de werknemer van Launa betrekking hebben;
- F. Opdrachtgever : natuurlijke of rechtspersoon die Launa opdracht geeft om onderzoek te verrichten of advies uit te brengen;
- G. Klacht : blijk van onvrede die betrekking heeft op een gedraging van een medewerker van Launa in die hoedanigheid.

Artikel 2: Indiening klacht

- 2.1 Zowel de cliënt als de opdrachtgever heeft het recht om over de wijze waarop (een) medewerker(s) van Launa zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem/haar heeft/hebben gedragen, schriftelijk een klacht in te dienen bij Launa.
- 2.2 Schriftelijk ingediende klachten dienen minimaal de volgende zaken in te houden:
 - Naam, adres, telefoonnummer en emailadres van klager;
 - Dagtekening van de klacht;
 - Omschrijving van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft;
 - De reden waarom bezwaar bestaat tegen deze gedraging;
 - Ondertekening.
- 2.3 Onder schriftelijk indienen van een klacht wordt ook verstaan: klachten ingediend via e-mail.
- 2.4 Als datum van indiening van de klacht geldt de datum van ontvangst door Launa.
- 2.5 Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de wijze van afhandeling van de klacht.

Artikel 3: Eisen aan de ontvankelijkheid

- 3.1 Launa is niet verplicht de schriftelijke klacht te behandelen indien:
 - a. eenduidig vaststaat dat niet Launa maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
 - b. het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
 - c. het een klacht betreft over een gedraging waarover reeds een beslissing door Launa is genomen.
 - d. het een klacht betreft waarover reeds een beslissing door het Arbeidsdeskundig Tuchtcollege is genomen.
 - e. de medewerker ten tijde van de klachtwaardig geachte gedraging niet werkzaam was voor Launa.
 - f. klager een klacht indient (vrijwel) gelijktijdig bij Launa en Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA) indient; neemt Launa de klacht niet eerder in behandeling dan na de uitspraak van het (Centraal) Arbeidsdeskundig Tuchtcollege (via de SRA).

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: Afhandeling klachten

- 4.1 De directie is belast met de behandeling van klachten. Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die (één van) de leden van de directie betreft, handelt de directie, exclusief het betreffende directielid, de klachten af.
- 4.2 Aan de medewerker van Launa die de klacht betreft, wordt een afschrift van het klaagschrift gezonden.
- 4.3 Launa besluit of het horen van klager en/of de medewerker van Launa van toegevoegde waarde is voor de afhandeling van de klacht. Tijdstip en/of plaats van eventueel horen worden door Launa bepaald. Klager en medewerker worden schriftelijk of telefonisch op de hoogte gesteld.
- 4.4 Zowel de klager als de medewerker van Launa hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van inzage van deze stukken wordt door Launa bepaald. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft kosteloos afschriften krijgen van deze stukken.
- 4.5 Van het horen wordt door Launa een verslag gemaakt, dat wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan de medewerker van Launa
- 4.6 Launa kan in ieder geval van het horen afzien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel de klager, respectievelijk de medewerker van Launa, heeft verklaard geen gebruik te willen maken van de uitnodiging om gehoord te worden.
- 4.7 De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen bij een gesprek met de directie van Launa. Voor bijzondere gevallen kan Launa besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.
- 4.8 Launa handelt de klacht binnen 6 weken na ontvangst van het klaagschrift af. Launa kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 4 weken verlengen. Van deze verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijke mededeling gedaan zowel aan de klager als aan de medewerker van Launa, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
- 4.9 Na voltooiing van de klachtbehandeling kan aanvullende klachtbehandeling plaatsvinden indien feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van aanmerkelijk belang kunnen zijn. Zowel de klager als de medewerker van Launa worden hierover geïnformeerd.
- 4.10 Indien de klager of de medewerker van Launa niet voldoen aan het verzoek van Launa te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt Launa de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
- 4.11 Launa stelt de klager en medewerker van Launa schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de resultaten van de klachtbehandeling alsmede van de eventuele acties die Launa daaraan verbindt.
- 4.12 Indien de klacht naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, tekenen klager en medewerker van Launa een klachtenregistratieformulier. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, heeft de klager de mogelijkheid om een klacht over een gedraging van een Register Arbeidsdeskundige in te dienen bij de Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA). Dit conform de daar geldende regels.

Artikel 5: Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 1 januari 2020 en vervangt eerdere versies.

Artikel 6: Aanhaling

Dit reglement wordt aangehaald als "Klachtenregeling Launa B.V."