

Regeling klachtbehandeling Laborijn

- De klachtenregeling gemeenschappelijke regeling, vastgesteld door het algemeen bestuur op 7 oktober 2016, intrekken;

Heeft u een klacht?

Wij willen u graag goed helpen. Bent u niet tevreden over hoe wij u behandelen? Praat dan eerst met uw contactpersoon bij Laborijn. Helpt dit niet? Dan kunt u een klacht indienen.

Heeft u hulp nodig bij het indienen van een klacht?

De klachtenfunctionaris helpt u graag. U kunt bellen met Laborijn en vragen naar de klachtenfunctionaris.

- o **Telefoon:** 0314 654 654

Hoe dient u een klacht in?

U kunt een klacht op 4 manieren indienen:

1. **Online formulier**
Vul het klachtenformulier in. Klik [hier](#) om het in te vullen.
2. **Papieren formulier**
Een papieren klachtenformulier ligt bij de receptie van Laborijn en bij de WLC's in Aalten en Zelhem. U kunt het formulier bij de receptie van Laborijn (Terborgseweg 106 in Doetinchem) afgeven of u stuurt het formulier per post.
3. **Brief**
Stuur een brief met:
 - o uw naam en adres (bij een brief ook je handtekening)
 - o een omschrijving van uw klacht
 - o de datum waarop hetgeen u een klacht over heeft gebeurde
 - o de naam van de betrokken persoon of personenHet postadres van Laborijn is: Postbus 236, 7000 AE DOETINCHEM
4. **Telefonisch**
Wilt u liever bellen? Bel 0314 654 654 en vraag naar de klachtenfunctionaris.

Klacht of bezwaar?

Een **klacht** dient u in als u vindt dat wij u niet goed hebben behandeld, bijvoorbeeld als:

- u niet prettig bent behandeld
- u verkeerde informatie kreeg of geen reactie ontving
- wij beloofden terug te bellen, maar dat niet deden
- u geen of te laat antwoord kreeg op een brief of e-mail

Een **bezwaarschrift** dient u in als u het niet eens bent met een officieel besluit. Klik [hier](#) voor meer informatie.

Wanneer ontvangt u een reactie?

- Na het indienen van een **online klacht** krijgt u direct een bevestiging. Bij een **brief** ontvangt u binnen 2 werkdagen een bevestiging.
- De klachtenfunctionaris neemt binnen een week contact met u op om uw verhaal te horen. Samen bespreken we de verdere afhandeling.

Wie behandelt de klacht?

- De klachtenfunctionaris behandelt de klacht.
- Gaat de klacht over de directeur? Dan behandelt een lid van het Dagelijks Bestuur de klacht.
- Gaat de klacht over een lid van het Bestuur? Dan behandelt de voorzitter van het Dagelijks Bestuur de klacht.
- Gaat de klacht over de voorzitter? Dan behandelt een ander lid van het Dagelijks Bestuur de klacht.
- Gaat de klacht over een BOA (buitengewoon opsporingsambtenaar)? De klachtenfunctionaris behandelt de klacht. Wij sturen een kopie van de klacht naar de hoofdofficier van justitie.

Hoe lossen we de klacht samen op?

- De klachtenfunctionaris bespreekt uw klacht met de medewerker van Laborijn over wie u een klacht heeft ingediend.

- U wordt uitgenodigd voor een gesprek door de klachtenfunctionaris (telefonisch, per brief of e-mail)
- U en de persoon/personen over wie de klacht gaat, mogen uw verhaal doen. Dit kan samen of apart
- We proberen samen een oplossing te vinden
- Als we er samen niet uitkomen, dan adviseert de klachtenfunctionaris de directeur. De directeur neemt een besluit.
- De klachtenfunctionaris stuurt een brief over de afspraken die we samen hebben gemaakt

Niet tevreden over de afhandeling van uw klacht?

Neem contact op met de Ombudsman van de gemeente Doetinchem.

Contactpersoon: de heer J. Blok.

E-mail: info@ombudsmandoetinchem.nl.

Aldus vastgesteld door het Algemeen Bestuur van Laborijn op 12 september 2025

De secretaris

J.T. Spruit

De voorzitter

drs. E.J. Huizinga MBA