

Klachtenprocedure NIBI

Het Nederlands Instituut voor Biologie (NIBI) vindt het belangrijk om zorgvuldig met klachten om te gaan. Deze klachtenprocedure beschrijft hoe klachten kunnen worden ingediend en hoe ze worden behandeld.

Indienen van een klacht

Als je een klacht hebt over het NIBI, onze werkwijze of een van onze medewerkers, kun je dit melden bij de klachtencoördinator:

Tycho Malmberg

malmberg@nibi.nl

Soestdijkseweg Zuid 249A, 3721 AE Bilthoven

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend (per brief of e-mail). Alle meldingen die als klacht kunnen worden opgevat, worden direct aan de directie doorgegeven.

Behandeling van de klacht

De klacht wordt behandeld door de directie, vertegenwoordigd door de klachtencoördinator. Als een klacht mondeling is geuit, kan worden gevraagd om deze alsnog schriftelijk vast te leggen. Voor iedere klacht wordt een dossier aangemaakt waarin de klacht, de betrokken personen en de correspondentie worden opgenomen.

Binnen drie werkdagen na ontvangst krijg je een bevestiging per e-mail. Daarin staat wanneer de klacht is ontvangen, een korte omschrijving van de inhoud, hoe de klacht zal worden onderzocht en binnen welke termijn er vervolcontact plaatsvindt. In principe probeert het NIBI een klacht binnen vier weken af te handelen.

Vertrouwelijkheid en wederhoor

Alle klachten en de bijbehorende informatie worden vertrouwelijk behandeld. Wanneer een klacht een medewerker betreft, wordt deze geïnformeerd en gevraagd om een reactie. Deze reactie wordt schriftelijk vastgelegd, ondertekend en toegevoegd aan het dossier.

Oordeel en terugkoppeling

Zodra de directie voldoende informatie heeft verzameld, wordt contact opgenomen met de klager. Dit gebeurt bij voorkeur in een persoonlijk gesprek. Als dit niet gewenst is, volgt schriftelijke terugkoppeling. In die terugkoppeling wordt aangegeven wanneer de klacht is ontvangen, welke onderzoeken zijn uitgevoerd, welk oordeel de directie heeft en welke vervolgstappen worden genomen. Ook wordt aangegeven dat er een beroepsmogelijkheid bestaat.

Beroep

Ben je het niet eens met het oordeel van de directie, dan kun je in beroep gaan bij een onafhankelijke derde: mr. Edwin Werner van Fiorens Arbeidsrecht & Organisatieadvies te Utrecht. Zijn contactgegevens ontvang je bij de terugkoppeling. Een beroep moet schriftelijk

worden ingediend. De onafhankelijke derde kan de klager uitnodigen voor een mondelinge toelichting. De uitspraak in beroep is bindend en wordt vastgelegd in het dossier.

Verder verloop en archivering

Wanneer een klacht en eventueel beroep zijn afgerond, bekijkt de directie of er maatregelen nodig zijn om herhaling te voorkomen. Elk klachtendossier wordt minimaal 24 maanden bewaard.

Deze klachtenprocedure is van kracht sinds 18 maart 2015.