

2013





Klachtenreglement INTOS 2013

Strekking

Artikel 1 Doel

Het klachtenreglement van INTOS is geschreven om de werknemer een middel te verschaffen om een voor hem / haar onaanvaardbare situatie waaruit een klacht of geschil voortvloeit te beëindigen. Deze situaties kunnen ontstaan door de arbeidsverhouding tussen werkgever en werknemer of door de trajectbegeleiding die door arbeidsontwikkeling wordt geboden. Op productgerelateerde klachten heeft dit reglement geen betrekking.

Het doel van de regeling is om alles te doen wat mogelijk is om een onjuiste behandeling van werknemers in het algemeen te voorkomen. Het klachtenreglement is bestemd voor iedereen die werkzaam is binnen de organisatie, deelnemers aan een re-integratietraject, bezoekers, stagiaires en vrijwilligers. Het wettelijke kader van zowel de CAO voor het stichtingspersoneel, als de CAO voor de sociale werkvoorziening wordt gebruikt als leidraad voor het gehele reglement.

Indien er sprake is van een klacht/geschil dient er gehandeld te worden volgens het klachtenreglement tenzij binnen de geboden kaders van de CAO WSW en de CAO Stichting INTOS anders is aangegeven. Het klachtenreglement voorziet zowel de werknemer als de werkgever van een procedure die gevolgd dient te worden in geval van een klacht of een geschil.

Artikel 2 Beleid

Het klachtenreglement van INTOS is erop gericht om te voorzien in een beleid voor de volgende aspecten:

- Beraadslaging en afhandeling
- Beslissing van de directeur
- Betrokkenen
- Borging
- Definities
- Doelstelling reglement
- Geen behandeling; beëindiging procedure
- Geldingsduur en evaluatiemoment
- Indiening en registratie
- Instelling, samenstelling en benoeming
- Inwerkingtreding
- Jobcoaching
- Ontevredenheid afhandeling klacht
- Ontvangst
- Procedure
- Recht op bijstand/ vertegenwoordiging
- Taken commissies en coördinatoren
- Waarborgen privacy

Het klachtenreglement van INTOS wordt ter beschikking gesteld op de website van INTOS en is te vinden via het intranet in het kwaliteitsmanagement systeem (KMS).

Procedure

Artikel 1 Algemeen

1. De aanleiding voor dit reglement is het opvangen van alle klachten, die voortvloeien uit de arbeidsverhouding tussen werkgever en werknemer of uit de trajectbegeleiding die door arbeidsontwikkeling word geboden. Op productgerelateerde klachten heeft dit reglement geen betrekking.

Artikel 2 Definities

1. Tenzij het tegendeel uitdrukkelijk blijkt, hebben de volgende begrippen in dit reglement de navolgende betekenis:

| | |
|------------------------|--|
| Klager: | Een cliënt, een opdrachtgever van INTOS, of de werkgever van een cliënt, dan wel een door een cliënt, een opdrachtgever van INTOS of door de werkgever van een cliënt schriftelijk gemachtigde die namens hem of haar een klacht indient, dan wel -voor zover van toepassing- de wettelijke vertegenwoordiger van de cliënt of een familielid of de partner van de cliënt. |
| Aangeklaagde: | INTOS, een werknemer/cliënt van INTOS, dan wel de directie van INTOS, indien het betreft een klacht tegen een werknemer/cliënt van een door INTOS ingeschakelde derde bij de uitvoering van werkzaamheden, ten aanzien van wie de klager een klacht indient. |
| Behandelaar: | Degene die binnen INTOS verantwoordelijk is voor de behandeling en afhandeling van een klacht of een geschil, te weten de klachtencommissie en/of geschillencommissie van INTOS. |
| Werknemer: | Degene die werkzaam is binnen INTOS op basis van een overeenkomst met INTOS of een overeenkomst van INTOS met een opdrachtgever. (bijv. Gemeente, UWV of de reclassering) |
| Cliënt: | Een persoon, ten aanzien van wie INTOS een overeenkomst met opdrachtgever heeft gesloten tot het uitvoeren van een re-integratieopdracht. |
| Klachtencoördinator: | De door INTOS aangewezen persoon, die verantwoordelijk is voor de registratie van de klacht, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van de klacht. |
| Geschillencoördinator: | De door INTOS aangewezen persoon, die verantwoordelijk is voor de registratie van het geschil, alsmede voor de coördinatie van de behandeling en afhandeling van het geschil. |
| Klachtencommissie: | De commissie voor het behandelen van klachten op grond van dit reglement, bestaande uit de klachtencoördinator, drie onafhankelijke leden en een secretaris. |
| Geschillencommissie: | De commissie voor het behandelen van geschillen op grond van |

dit reglement, bestaande uit de geschillencoördinator, twee externe juristen en een secretaris.

Secretaris: Een door de directie aangewezen functionaris, belast met het secretariaatswerk voor de commissie.

Klacht: Elke schriftelijke uiting van ongenoegen over het handelen of nalaten van een aangeklaagde of van een derde, voor wiens handelen of nalaten de aangeklaagde verantwoordelijk is, waarover de klager opheldering wenst.

Geschil: Elke schriftelijke uiting van ongenoegen over een beslissing van de directeur die voortvloeit uit de organisatie of uit het advies van de klachtencommissie, waarvoor de directeur verantwoordelijk is, waarover de klager opheldering wenst.

INTOS: Stichting INTOS, statutair gevestigd te Gennepe en kantoorhoudende te Heijen, De Grootte Heeze 41.

Artikel 3 Betrokkenen

1. Het klachtenreglement van INTOS heeft – voor alle duidelijkheid – betrekking op iedereen die werkzaam is binnen INTOS, deelnemers aan een re-integratietraject, stagiaires, vrijwilligers en bezoekers.

Artikel 4 Doelstelling klachtenreglement

1. De doelstelling van het klachtenreglement is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze afhandelen en registreren van klachten, het wegnemen van de oorzaken, en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikel 5 Instelling, samenstelling en benoeming klachtencommissie.

1. De klachtencommissie wordt ingesteld door de directeur van INTOS.
2. De klachtencommissie bestaat uit vijf leden, waaronder de klachtencoördinator, drie onafhankelijke leden en een secretaris.
3. De benoeming en ontslag van de leden geschiedt door de directeur van INTOS.
4. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op een periode van vijf jaren met de mogelijkheid van herbenoeming.
5. Tussentijds ontslag geschiedt door een van de volgende redenen:
 - a. Op eigen verzoek van een lid
 - b. Door disfunctioneren van een lid.
6. Indien een van de leden op enige wijze betrokken is bij de klacht of een van de leden verhinderd is door ziekte of anderszins benoemt de directeur voor de behandeling van de klacht tijdelijk een andere klachtencoördinator of een ander lid van de commissie.
7. De leden van de commissie zijn werkzaam bij INTOS.
8. De leden van de commissie zijn benoemt op basis van de variatie in expertise van de verschillende geledingen binnen INTOS die zij bezitten.
9. Het secretariaat wordt gevoerd door een medewerker van de afdeling P&O van INTOS.
10. De commissie treedt in haar geheel af indien het de commissie gebleken is dat er geen onderlinge samenwerking mogelijk is.
11. De commissie stelt het rooster van aftreden op.

Artikel 6 Instelling, samenstelling en benoeming geschillencommissie.

1. De geschillencommissie wordt ingesteld door de directeur.
2. De geschillencommissie bestaat uit vier leden, waaronder de geschillencoördinator, twee externe juristen en een secretaris.
3. De benoeming en ontslag van de leden geschiedt door de directeur van INTOS.
4. De zittingsduur van de commissieleden is bepaald op een periode van vijf jaren met de mogelijkheid van herbenoeming.
5. Tussentijds ontslag geschiedt door een van de volgende redenen:
 - a. Op eigen verzoek van een lid
 - b. Door disfunctioneren van een lid.
6. Indien een van de leden op enige wijze betrokken is bij het geschil of een van de leden verhinderd is door ziekte of anderszins benoemt de directeur voor de behandeling van het geschil tijdelijk een andere geschillencoördinator of een ander lid van de commissie.
7. Het secretariaat wordt gevoerd door een medewerker van de afdeling P&O van INTOS.
8. De commissie treedt in haar geheel af indien het de commissie gebleken is dat er geen onderlinge samenwerking mogelijk is.
9. De commissie stelt het rooster van aftreden op.

Artikel 7 Taken klachtencommissie en klachtencoördinator

1. De taak van de klachtencommissie is het adviseren van de directeur omtrent een klacht ingediend op grond van dit reglement, nadat de klachtencoördinator heeft getracht het geschil in der minne op te lossen.
2. De taak van de klachtencoördinator is het trachten in der minne op te lossen van een klacht binnen een week na ontvangst, ingediend op grond van dit reglement, nadat deze klacht in overleg tussen de klager en diens leidinggevende dan wel diens begeleider tot geen voor partijen bevredigend resultaat heeft geleid zal de klachtencoördinator de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.
3. De klachtencoördinator houdt een register bij met daarin het volgende opgenomen:
 - Het totaal 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 in behandeling is genomen.
 - Het aantal ingediende klachten dat in behandeling is genomen en binnen de termijn is afgehandeld.
 - Datum van binnenkomst, ontvangst en afhandeling van de klacht.
 - De behandelaar van de klacht.
 - De uitkomst van de klacht.
4. De klachtencoördinator maakt eens per jaar een rapport over het klachtenreglement, daarin wordt een samenvatting gegeven van alle informatie uit het register.

Artikel 8 Taken geschillencommissie en geschillencoördinator

1. De taak van de geschillencommissie is het adviseren van de directeur omtrent een geschil ingediend op grond van dit reglement, nadat het geschil eerst als klacht door de klachtencommissie is behandeld en de beslissing van de directeur geen voor partijen bevredigend resultaat heeft bereikt.

2. De taak van de geschillencoördinator is het voorleggen van geschillen aan de geschillencommissie, nadat het geschil eerst als klacht door de klachtencommissie is behandeld en de beslissing van de directeur geen voor partijen bevredigend resultaat heeft bereikt.

Artikel 9 Indiening en registratie

1. Een klacht of geschil kan door de klager alleen schriftelijk bij de klachten- / geschillencoördinator worden ingediend.
2. Indien een cliënt niet in staat is om een klacht of geschil schriftelijk in te dienen zal de leidinggevende van de cliënt of de coördinator behulpzaam zijn bij het schriftelijk verwoorden van de klacht of het geschil.
3. De klachten- / geschillencoördinator draagt zorg voor registratie van de klacht of het geschil in het daartoe bestemde registratiesysteem van INTOS.
5. Het voorleggen van een klacht aan de klachtencommissie kan slechts geschieden indien de klachtencoördinator geen voor partijen bevredigend resultaat heeft bereikt als bedoeld in artikel 7 lid 2.
6. Het voorleggen van een geschil aan de geschillencommissie kan slechts geschieden indien de gehele klachtenprocedure is doorlopen en de beslissing van de directeur over de klacht geen voor partijen bevredigend resultaat heeft bereikt.

Artikel 10 Ontvangst

1. De klachtencoördinator stuurt de klager binnen één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging, waarin een korte omschrijving van de gebeurtenissen die hebben geleid tot het indienen van de klacht is opgenomen, alsmede de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.
2. De geschillencoördinator stuurt de klager binnen één week na ontvangst van het geschil een ontvangstbevestiging, waarin is opgenomen wat de beslissing van de directeur was waaruit het geschil voortvloeit, welke gebeurtenissen hebben geleid tot het indienen van het geschil, alsmede de datum waarop deze zouden hebben plaatsgevonden.

Artikel 11 Procedure

1. Indien de commissie de klacht of het geschil in behandeling neemt informeert zij zowel de klager, als de aangeklaagde en de directeur schriftelijk over de wijze waarop dit zal geschieden en de termijn waarop de commissie een advies zal uitbrengen.
2. Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze aan de commissie schriftelijk voor te leggen. Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen veertien dagen, wordt aan partijen een afschrift gezonden van de zienswijze van de andere partij. Aan partijen wordt de gelegenheid geboden hierop binnen de aangegeven termijn van zeven dagen, schriftelijk te reageren naar de commissie. Beide partijen kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
3. De commissie kan besluiten af te zien van het schriftelijk voorleggen van de zienswijze door de partijen mondeling te horen. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt door de secretaris. Dit verslag wordt gelijkgesteld met een schriftelijke zienswijze als bedoeld in het vorig lid.
4. De commissie kan besluiten naar aanleiding van de ontvangst van stukken van partijen, als bedoeld in het tweede lid, partijen nader te horen. Partijen worden tenminste een week voorafgaande aan de hoorzitting daartoe opgeroepen. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Beide partijen kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Indien een partij niet verschijnt tijdens een hoorzitting als bedoeld in lid 3 dan wel lid 4 wordt de klacht of het geschil niettemin door de commissie behandeld.
6. De commissie verzoekt partijen alle op de zaak betrekkinghebbende informatie te verstrekken teneinde tot een advies te komen.

7. De commissie kan besluiten anderen te horen indien zij dit voor het advies over de klacht of het geschil dienstig voorkomt.
8. Partijen kunnen de commissie verzoeken getuigen of deskundigen te horen. Daartoe moet een schriftelijk verzoek bij de commissie worden ingediend. Indien de commissie besluit tot het horen van getuigen of deskundigen worden deze door de commissie opgeroepen. Indien getuigen of deskundigen tijdens een hoorzitting niet verschijnen wordt de klacht of het geschil niettemin door de commissie behandeld.
9. Zowel de klager, als de aangeklaagde hebben gedurende de procedure het recht op inzage in alle stukken die relevant zijn voor de behandeling van de klacht of het geschil.

Artikel 12 Beraadslaging en afhandeling

1. De commissie baseert haar advies met betrekking tot de klacht of het geschil uitsluitend op de ingebrachte stukken en hetgeen haar gebleken is tijdens de hoorzittingen.
2. De commissie kan alsnog besluiten de klacht of het geschil terug of door te verwijzen.
3. De commissie beslist over het uit te brengen advies bij gewone meerderheid van stemmen.
4. De commissie brengt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken nadat de klacht of het geschil is ontvangen, schriftelijk, op basis van lid 1 gemotiveerd, niet bindend advies uit aan de directeur. De commissie kan besluiten de termijn met zes weken te verlengen onder kennisgeving aan de directeur en beide partijen.
5. Een afschrift van het advies, zoals bedoeld in het voorgaande lid, wordt zowel aan de klager, als de aangeklaagde toegestuurd.
6. In het advies van de commissie is het volgende opgenomen:
 - a. De omschrijving van de klacht of het geschil.
 - b. De weergave van alle relevante feiten en omstandigheden met betrekking tot de klacht of het geschil.
 - c. Het oordeel van de klacht of het geschil, inhoudende de gegrond of ongegronde bevinding.
 - d. Indien de klacht of geschil gegrond wordt bevonden, de eventueel uit te voeren maatregelen om de gevolgen van het handelen of nalaten van de aangeklaagde jegens de klager zoveel mogelijk ongedaan te maken en/of zoveel mogelijk te voorkomen dat eenzelfde in de toekomst zal worden ingediend.

Artikel 13 Beslissing van de directeur

1. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na het uitbrengen van het advies, een schriftelijke gemotiveerde beslissing van de directeur.
2. De beslissing wordt in afschrift aan de commissie, de aangeklaagde en de betrokken leidinggevende medegedeeld.

Artikel 14 Jobcoaching / Trajectbegeleiding

1. Een klacht die betrekking heeft op een jobcoach / trajectbegeleider van arbeidsontwikkeling wordt gemeld aan de daarvoor aangewezen persoon van de opdrachtgever door de klachtencoördinator, waarna deze de klacht registreert in het daartoe bestemde systeem.
2. Wanneer de klacht, zoals bedoeld in artikel 14.1, volgens de klager niet naar behoren is afgehandeld verwijst de jobcoach / trajectbegeleider de klager door naar de daarvoor aangewezen persoon van de opdrachtgever.

Artikel 15 Geen behandeling; beëindiging procedure

1. De klacht of het geschil wordt niet in behandeling genomen indien:
 - a. reeds eerder dezelfde is voorgelegd en behandeld.
 - b. de klacht of het geschil betrekking heeft op een gedraging die of besluit dat langer dan 6 weken voor indiening heeft plaats gevonden.
 - c. de klacht of het geschil door de klager wordt ingetrokken, dan wel indien de klager na bemiddeling en/of overleg afziet van verdere behandeling.
 - d. het handelen of nalaten van een aangeklaagde betreft, ten aanzien waarvan de klager een rechtelijke procedure aanhangig maakt of heeft gemaakt.
 - e. ten aanzien van het handelen of nalaten van de aangeklaagde een strafrechtelijk onderzoek is ingesteld, dan wel een strafrechtelijke procedure aanhangig is gemaakt.
 - f. de klager naar het oordeel van de commissie onvoldoende belang heeft bij behandeling.
 - g. de klager medewerking aan het onderzoek weigert, dit kan voor de commissie een reden zijn de behandeling te staken.
 - h. Indien een klacht niet door de klachtencommissie is behandeld zal een geschil dat voortvloeit uit eender situatie niet in behandeling worden genomen, tenzij het geschil voortvloeit uit een beslissing van de directie.
2. Zowel de klachtencommissie, als de geschillencommissie kan overige redenen aanreiken waarom de klacht of het geschil niet in behandeling wordt genomen.
3. Indien een klacht of een geschil niet door de commissie in behandeling wordt genomen, wordt na overleg de klager doorverwezen naar een andere instantie met vermelding van redenen.
4. Indien de commissie beslist een klacht of geschil niet in behandeling te nemen, dan eindigt de klachtenprocedure door verzending van een reactie op de klacht binnen 4 weken, zoals bedoeld in artikel 12.6, aan de directeur, de klager en de aangeklaagde.

Artikel 16 Recht op bijstand / vertegenwoordiging

1. Gedurende de procedure, zoals bedoeld in dit klachtenreglement, hebben zowel de klager als de aangeklaagde, zulks op kosten van de klager, respectievelijk de aangeklaagde, het recht zich bij te laten staan en/of te laten vertegenwoordigen door derden.

Artikel 17 Waarborgen privacy

1. Op het verstrekken van gegevens is het privacyreglement van INTOS van toepassing.
2. De commissie draagt er zorg voor dat alle stukken vertrouwelijk behandeld worden.
3. Elk lid van de commissie alsmede het secretariaat van de commissie is verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan hij/zij in het kader van de behandeling van klachten / geschillen kennis heeft genomen. Deze plicht vervalt niet als betrokkene zijn taak als lid van de commissie heeft beëindigd.
4. Het privacyreglement van INTOS is te vinden op de website en via het intranet in het kwaliteitsmanagement systeem (KMS).

Artikel 18 Stroomschema's

1. In de bijlage zijn de stroomschema's te vinden die visueel weergeven wat eerder in dit klachtenreglement is beschreven. Er zijn schema's voor het ontstaan van een klacht of geschil, voor de procedure die doorlopen wordt in geval van een klacht of geschil en voor de taken van de commissies, coördinator en de directeur.

Artikel 19 Inwerkingtreding

1. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenreglement INTOS' en treedt in werking met ingang van 01-01-2014.
2. Met de inwerkingtreding van dit reglement komt het 'Klachtenreglement' uit 2008 te vervallen.
3. Met de inwerkingtreding van dit reglement komt het 'Reglement geschillencommissie INTOS' uit 2000 te vervallen.
4. Met de inwerkingtreding van dit reglement komt het 'Regeling klachtenbehandeling ongewenst gedrag' uit 2000 te vervallen.

Artikel 20 Geldingsduur en evaluatiemoment

1. Het klachtenreglement van INTOS heeft een geldingsduur van onbepaalde tijd.
2. Het evaluatiemoment zal jaarlijks plaatsvinden, indien nodig zullen hier tussentijdse aanpassingen uit voortvloeien.

- | | | |
|----|-------------------------------|---|
| 1. | Bespreking in het MT | : |
| 2. | Instemming door de OR | : |
| 3. | Vaststelling door de directie | : |

Handtekening directie:

Uitvoering

Artikel 1 Inleiding

Dit reglement geeft uitvoering aan hoe u moet handelen wanneer u een klacht heeft. Een klacht ontstaat in zijn algemeenheid door de arbeidsverhouding tussen werkgever en werknemer of door de trajectbegeleiding die door arbeidsontwikkeling wordt geboden. Een beslissing door de directeur op advies van de klachtencommissie met betrekking tot de klacht of een beslissing van de directeur die voortvloeit uit de organisatie kan ook leiden tot een klacht, maar wordt in dat geval geclassificeerd als een geschil.

Voor zowel een klacht, als een geschil bestaat dezelfde procedure die moet worden doorlopen. Wanneer u niet zeker weet of u een klacht of een geschil heeft, dan kan u dit door de klachtencoördinator laten beoordelen. De klachtencoördinator zal u in beide gevallen op weg helpen met het indienen van de klacht of het geschil.

Artikel 2 Klachtenprocedure voor de werknemer in fases

De procedure is weergegeven in stroomschema 2, deze is te vinden in de bijlage. Hieronder volgt de uitleg van de fases:

Fase 1: Indienen.

In deze fase draait het om het indienen van uw klacht of geschil, dit kan alleen schriftelijk bij de klachten- / geschillencoördinator. Wanneer u zelf niet instaat bent om de klacht of het geschil op papier te zetten, dan kan uw leidinggevende of de klachten- / geschillencoördinator hierbij van dienst zijn.

Fase 2: Beoordelen.

In de tweede fase wordt door de klachten- / geschillencoördinator beoordeelt of het om een klacht of een geschil gaat. Zelf hoeft u als klager, aangeklaagde of leidinggevende niks te doen in deze fase.

Fase 3: Informeren.

In deze fase worden de betrokken partijen door de commissie geïnformeerd over de wijze waarop en termijn waarin de klacht of het geschil wordt behandeld. U ontvangt dus een brief van de dienstdoende commissie met daarin alle informatie over de behandeling van uw klacht of geschil.

Fase 4: Hoor/Wederhoor deel 1.

In deze fase wordt de gelegenheid geboden aan zowel de klager, als de aangeklaagde om de klacht of het geschil schriftelijk of mondeling voor te leggen aan de commissie. Voor u als werknemer betekent dit dat uw zienswijze voor de commissie moet worden gepresenteerd. U kan zich eventueel bij laten staan of laten vertegenwoordigen door een derde. De commissie beslist of u uw zienswijze schriftelijk of mondeling aan de commissie moet verstrekken / presenteren.

Fase 5: Informatieverstrekking.

In deze fase moet u alle op de klacht of op het geschil betrekkinghebbende informatie verstrekken aan de commissie.

Fase 6: Hoor / Wederhoor deel 2.

In deze fase kan op initiatief van de commissie de klager of aangeklaagde eventueel nogmaals worden gevraagd om een verklaring af te leggen. Dit kan voor u betekenen dat u nogmaals wordt gevraagd uw zienswijze te verklaren voor de commissie.

Fase 7: Verklaring getuigen / deskundigen.

In deze fase kunnen op initiatief van de klager of aangeklaagde eventueel deskundigen of getuigen door de commissie worden opgeroepen voor een verklaring. U zal dus zelf als klager of aangeklaagde uw deskundige en/of getuige beschikbaar moeten stellen.

Fase 8: Adviseren.

In deze fase geeft de commissie advies aan de directeur op basis van de ingebrachte stukken en verklaringen. U ontvangt een afschrift van dit advies.

Artikel 3 Afhandeling klacht / geschil

Na ontvangst van het advies van de commissie zal de directeur zo spoedig mogelijk een beslissing nemen met de daarbij horende maatregelen. Zowel de klager, als de aangeklaagde ontvangt een schriftelijk gemotiveerde beslissing van de directeur.

Klacht:

Wanneer de beslissing van de directeur en de daaruit voortkomende maatregelen naar uw tevredenheid zijn, dan is de klacht afgehandeld.

Is de beslissing niet naar uw tevredenheid dan heeft u een aantal opties:

- Als u het niet eens bent met de beslissing van de directeur met betrekking tot de klacht dan resulteert dit in een geschil. Het geschil kunt u voorleggen aan de geschillencommissie.
- Wanneer u vindt dat de klacht niet naar behoren is behandeld kunt u zich doorlaten verwijzen naar het UWV.
- Wanneer het gaat om een klacht met betrekking tot de functiewaardering kunt u zich doorlaten verwijzen naar de bezwarencommissie.

Geschil:

Wanneer de beslissing van de directeur en de daaruit voortkomende maatregelen naar uw tevredenheid zijn, dan is het geschil afgehandeld.

Is de beslissing niet naar uw tevredenheid dan heeft u nog een optie:

- Als u het niet eens bent met de beslissing van de directeur met betrekking tot het geschil dan kunt u zich door laten verwijzen naar de rechter.

Borging

Artikel 1 Monitoren en evalueren

1. Het monitoren van het reglement gebeurt door middel van het registreren van de aangevoerde klachten en/of geschillen door de coördinator. Uit het registreren van klachten en/of geschillen in het daarvoor bestemde systeem zal blijken hoeveel klachten en/of geschillen voorkomen en uit welke situatie deze zijn ontstaan, dit helpt de coördinator om preventieve maatregelen te nemen.
2. Het evalueren van het reglement gebeurt door middel van een gepland evaluatiemoment. Het initiatief voor het evaluatiemoment komt vanuit de coördinator en zal gericht zijn aan het MT. Het jaarlijkse verslag dat door de coördinator is geschreven met betrekking tot klachten en/of geschillen wordt tijdens dit evaluatiemoment besproken en zal leiden tot eventuele aanpassingen van het reglement.

Artikel 2 Tijdspad

1. Vaststelling van het Klachtenreglement INTOS in het MT op
2. Instemming door de OR met het Klachtenreglement INTOS op
3. Goedkeuring van het Klachtenreglement INTOS door de directie op