

Klachtenreglement Intos

Artikel 1. Werkingssfeer

Dit reglement is van toepassing op iedere opdracht vanuit het UWV aan Stichting Intos, gevestigd te (6598 AV) Heijen, aan De Groote Heeze 41.

Artikel 2. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

Directeur	: de algemeen directeur van Stichting Intos
Klager	: een kandidaat in traject vanuit het UWV, dan wel het UWV, die een klacht ingevolge dit reglement indient
Aangeklaagde	: Stichting Intos dan wel een werknemer van Stichting Intos, ten aanzien van wie de klager een klacht indient
Klacht	: een schriftelijke uiting van ongenoegen door een klager of een vertegenwoordiger van klager, over het handelen of nalaten van een aangeklaagde, waarbij expliciet of impliciet een respons of oplossing wordt verwacht
Klachtencommissie	: de commissie voor het behandelen van klachten op grond van dit reglement
Secretaris	: een functionaris, belast met het secretariaatswerk voor de klachtencommissie

Artikel 3. Instelling, samenstelling en benoeming

1. De klachtencommissie wordt ingesteld door de directeur, in overleg met de Ondernemingsraad.
2. De klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke leden en tenminste één plaatsvervangend lid.
3. Benoeming en ontslag van de leden geschiedt door de directeur. De benoeming geschiedt telkens voor een periode van vier jaren. Tussentijds ontslag geschiedt op verzoek van een lid of door de directeur bij disfunctioneren van een lid. De leden van de commissie mogen niet betrokken zijn geweest bij het voorval waarover de klacht gaat. Indien een van de leden betrokken is bij de klacht benoemt de directeur na overleg hierover met de Ondernemingsraad voor de behandeling van dat geschil tijdelijk een andere secretaris of een ander lid voor de klachtencommissie.
4. Aan de klachtencommissie wordt een secretaris toegevoegd. Deze heeft geen stemrecht.
5. De vertrouwenspersoon en de directeur kunnen geen lid of plaatsvervangend lid zijn van de klachtencommissie.

Artikel 4. Doelstelling



De klachtencommissie heeft tot doel het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze afhandelen en registreren van klachten, en het adviseren van de directeur teneinde oorzaken weg te nemen en herhaling te voorkomen.

Artikel 5. Taak klachtencommissie

1. De taak van de klachtencommissie is het adviseren van de directeur omtrent een klacht ingediend op grond van dit reglement.
2. De directeur stelt de klachtencommissie in de gelegenheid haar taken naar behoren te kunnen vervullen.

Artikel 6. Voorleggen en registratie van een klacht

1. De indiening van een klacht bij de klachtencommissie geschiedt schriftelijk bij de secretaris van de klachtencommissie UWV-trajecten Intos, per adres Postbus 33, 6590 AA Gennep.
2. Bij de klacht wordt vermeld de naam, adres en woonplaats van de klager, de datum en omschrijving van de klacht, de naam van de aangeklaagde, plus eventuele bijlagen.
3. Een anoniem ingediende klacht wordt niet in behandeling genomen. In bijzondere gevallen, zulks ter beoordeling van de directeur, kan hiervan worden afgeweken.
4. De secretaris registreert de klacht op het klachtenformulier. De schriftelijke klacht wordt als bijlage bij het formulier gevoegd.
5. De secretaris legt een klacht voor aan de klachtencommissie.
6. Het indienen van een valse klacht, zijnde een klacht die alleen is ingediend om de aangeklaagde te schaden, leidt tot een sanctie jegens de klager en tot rehabilitatie van de vermeende aangeklaagde.

Artikel 7. Ontvangst van een klacht

De klager krijgt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst van een klacht, een bericht van ontvangst.

Artikel 8. Doorverwijzing

Indien de commissie van mening is dat het verzoek van de klager moet worden doorverwezen naar een andere instantie geschiedt dit in overleg met de klager.