

Klachtenregeling USG Restart

Onderstaand vind je de klachtenregeling van USG Restart.

USG Restart verwacht een professionele werkhouding en fatsoenlijk gedrag van haar medewerkers en opdrachtgevers. Als je, in je werkrelatie met USG Restart, ergens ontevreden over bent meld dat dan eerst bij je contactpersoon op de vestiging of diens leidinggevende. Als je niet tot een bevredigende oplossing bent gekomen met je contact vestiging, kun je een klacht indienen via het digitale klachtenformulier op www.usgrestart.nl.

Artikel 1

Kandidaten/ detacheringsmedewerkers die een klacht jegens USG Restart hebben die rechtstreeks of indirect verband houdt met zijn of haar traject/dienstverband met USG Restart, dienen deze altijd eerst kenbaar maken bij de betrokken vestigingsmanager of diens plaatsvervanger.

Artikel 2

Indien de kandidaat/ detacheringsmedewerker (hierna te noemen "klager") niet tot een bevredigende oplossing komt met de vestiging dan kan deze een klacht indienen met behulp van het klachtenformulier op de website van USG Restart

Artikel 3

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. De identiteit van de klager wordt door USG Restart slechts bekend gemaakt aan personen die op enigerlei wijze betrokken zijn bij de klacht.

Artikel 4

De ingediende klacht wordt door de afdeling Kwaliteit in behandeling genomen en neergelegd bij de betrokken regio- of specialisatie manager. De regio- of specialisatie manager zal de klacht in overleg met de klager (laten) behandelen. Streven is om de klager zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk op de hoogte te brengen van het definitieve standpunt. Mocht onverhoopt een langere termijn van afhandeling nodig zijn, dan zal op dat moment met de klager worden afgestemd welke stappen genomen zullen worden om tot een definitieve oplossing te komen.

Artikel 5

De klager kan tegen het definitieve standpunt dan wel het uitblijven van een definitieve oplossing zoals bedoeld in artikel 4, een bezwaar indienen bij de klachtencommissie. Dit bezwaar wordt gestuurd naar het secretariaat van de klachtencommissie:

USG Restart secretariaat klachtencommissie
p/a afdeling Kwaliteit
postbus 1
1300 AA Almere

Artikel 6

Het secretariaat zal na de ontvangst van het bezwaar de klager en de behandelend manager berichten over de ontvangst en hen informeren over de verdere procedure. Tevens zal het secretariaat de klachtencommissie informeren over het bezwaar.

De klachtencommissie wordt benoemd door de algemeen directeur en bestaat uit tenminste 3 leden: en wordt samengesteld uit de afdeling Kwaliteit, de OR-Flex en de operationele directie.

Artikel 7

De klager en degene waartegen bezwaar is ingediend, hebben het recht:

- a) Hun zienswijze mondeling en/of schriftelijk toe te lichten en
- b) zich bij de behandeling van het bezwaar te laten bijstaan.

Artikel 8

De klachtencommissie vormt zich binnen zes weken na ontvangst van het bezwaar een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager en aan de vestigingsmanager bij wie het bezwaar in eerste instantie is ingediend.

Artikel 9

Indien de klager het niet eens is met het oordeel van de klachtencommissie of indien USG Restart verzuimt om het oordeel van de klachtencommissie na een redelijke termijn uit te voeren, kan de klager zijn klacht, mits deze betrekking heeft op de uitvoering of toepassing van de CAO voor Uitzendkrachten, op grond van artikel 70 CAO voor Uitzendkrachten indienen bij de geschillencommissie voor het uitzendbranche. Indien de klacht betrekking heeft op de uitvoering van een traject in het kader van mobiliteit, arbeidsre-integratie, coaching of sociale activering, kan de klager zijn klacht indienen bij de klachtenlijn en het College van Arbitrage van Blik op Werk.

Artikel 10

Degene die betrokken is bij de uitvoering van deze klachtenregeling en daarbij de beschikking krijgt over de gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.