

FOR ENGLISH – SEE BELOW

## **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](http://www.usgrestart.nl).

### **Artikel 1**

Kandidaten/ detachingsmedewerkers 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/ detachingsmedewerker (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.

## **Complaints Procedure**

USG Restart's Complaints Procedure Please see below details of USG Restart's complaints procedure. USG Restart expects a professional attitude and decent behaviour from all its employees and clients. If you are not satisfied with something in relation to your working relationship with USG Restart, you will initially need to report this to your contact person on site or his manager. If you have not been able to reach a satisfactory solution with your contact on site, you subsequently have the option of submitting a complaint via the digital complaint form on [www.usgrestart.nl](http://www.usgrestart.nl).

### **Article 1**

Candidates/secondment employees who have a complaint against USG Restart which is directly or indirectly related to his or her process/employment with USG Restart, must always first notify the site manager concerned, or his or her deputy.

### **Article 2**

If the candidate/secondment employee (hereinafter referred to as the "complainant") can't reach a satisfactory solution with the branch, he can submit a complaint using the complaint form on USG Restart's website.

### **Article 3**

Anonymous complaints will not be processed. USG Restart will only disclose the identity of the complainant to people who are in any way involved with the complaint.

### **Article 4**

The complaint submitted will be handled by the Quality Department and submitted to the relevant regional or specialisation manager. The regional or specialisation manager will handle the complaint, or arrange to have this handled, in consultation with the complainant. The aim is to inform the complainant of the definitive position in writing as soon as possible, but always within 14 days. In the unlikely event that a longer period is required, details of which steps will need be taken in order to arrive at a definitive solution will be agreed with the complainant at that time.

### **Article 5**

The complainant can submit an objection to the complaints committee against the final position, or the absence of a definitive solution, as referred to in Article 4. This objection will be sent to the complaints committee's secretariat: USG Restart Secretariat Complaints Committee c/a Quality Department PO Box 1 1300 AA Almere

### **Article 6**

The secretariat will notify the complainant and the handling manager once the objection has been received and inform them about the subsequent procedure. The secretariat will also inform the complaints committee about the objection. The complaints committee is appointed by the general director and will minimally consist of 3 members: and is composed of the Quality department, the Works Council Flex and the operational management team. USG Restart Complaints Procedure p2 of 2

### **Article 7**

The complainant, as well as the person against whom an objection has been submitted, have the right: a) to explain their views verbally and/or in writing and b) to be assisted with the handling of the objection.

### **Article 8**

The complaints committee will form an opinion regarding the justification of the complaint within six weeks of receipt of the objection and will communicate this opinion in writing, whether or not accompanied by recommendations, to the complainant and to the site manager to whom the objection was initially submitted.

**Article 9**

If the complainant doesn't agree with the complaints committee's decision, or if USG Restart fails to implement the complaints committee's decision after a reasonable period of time, the complainant may submit his complaint, providing it relates to the implementation or application of the CLA for Temporary Employees, pursuant to Article 70 of the CLA for Temporary Employees, to the Disputes Committee for the temporary employment industry. If the complaint relates to the implementation of a process within the context of mobility, work reintegration, coaching or social activation, the complainant can submit his complaint to the complaints line and Blik op Werk's Arbitration Board.

**Article 10**

The person involved with the implementation of this complaints procedure and who is thereby given access to the data of which he is aware of, or should reasonably suspect, its confidential nature, is obliged to maintain confidentiality, except insofar as any statutory regulation obliges him to disclose the data, or if the need for communication arises from his task.