

Klachtenregeling IBN

Doel van de regeling

Het juist, tijdig en volledig verwerken van klachten van bedrijven, instellingen en personen om herhaling van klachten tot een minimum te beperken en de dienstverlening waar nodig te verbeteren.

Voor medewerkers geldt dat er een Geschillencommissie (behandelt zaken die te maken hebben met verschil van mening over arbeidsvoorwaarden) en een Commissie agressie en intimidatie (behandelt klachten over seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie en pesten) is. Ook bestaat de mogelijkheid om een misstand of onregelmatigheid te melden (deze regeling maakt het mogelijk dat je een misstand kan melden zonder dat je baan in gevaar komt). **Klachten die daar allemaal niet onder vallen kunnen ook volgens onderstaande stappen worden ingediend.**

Definitie begrip klacht

Een klacht is een formeel kenbaar gemaakte uiting van ongenoegen over een geleverde dienst, product of (bejegening door een) persoon die de klager in het contact met IBN heeft ervaren.

De procedure

1. Probeer een klacht, zo mogelijk, eerst met betrokkene te overleggen. Hiermee is de klacht soms eenvoudig op te lossen, omdat het ook wel eens om een misverstand of om miscommunicatie kan gaan.
2. Als het overleg met de betrokkene niet mogelijk is of niet tot het gewenste resultaat leidt, kan de klacht mondeling of schriftelijk worden ingediend. Anonieme klachten worden niet behandeld. Richt de klacht schriftelijk aan: Klachtenloket IBN, bereikbaar via e-mail klachtenloket@ibn.nl of Postbus 660, 5400 AR Uden. Vermeld indien mogelijk bij de klacht om welk IBN bedrijfsonderdeel het gaat (Participatie, Facilitair (Bedrijfsdiensten of Openbare Ruimte), Services (Productie, Detacheringen of Kwekerijen) Holding of Dienstencentrum, met daarbij de naam van de contactpersoon.
3. Alle klachten worden bij IBN centraal geregistreerd. De klachten worden doorgestuurd naar de Front- en Backoffice van het betreffende bedrijf. De Front- en Backoffice controleert of de gegevens volledig zijn en wijst een klachteigenaar (behandelaar) toe. Vervolgens verloopt de afhandeling binnen onderstaande termijnen, waarbij de volgende regels in acht worden genomen:
 - a. De indiener van een schriftelijke klacht krijgt binnen twee weken bericht van ontvangst van de klacht.
 - b. Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.
 - c. De klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld. Lukt dat niet, dan kan met een goede motivatie de afhandelingstermijn verlengd worden.
 - d. Iedere klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is.

Klachtenregeling IBN

Klacht gegrond/ongegrond

Als een klacht gegrond is, zullen passende maatregelen worden genomen. Een klacht is ongegrond als:

- Deze anoniem, of zonder onderbouwing is ingediend.
- Deze geen betrekking heeft op diensten of producten van IBN of op gedragingen van medewerkers van IBN.
- IBN niet verantwoordelijk is voor, of invloed heeft op, het oplossen van de klacht. Indien mogelijk wordt de klacht doorgestuurd naar degene die de klacht mogelijk wel kan oplossen.
- De klacht eerder is ingediend en afgehandeld, zonder dat de omstandigheden zijn veranderd.
- De klacht al in behandeling is bij een ander orgaan zoals een rechter of bezwarencommissie.

Beroep

Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, is binnen 14 dagen na datum van het schriftelijk antwoord op de klacht, beroep mogelijk bij de algemeen directeur van IBN. Het beroep kan met redenen omkleed, worden ingediend bij het klachtenloket van IBN, bereikbaar via e-mail: klachtenloket@ibn.nl of Postbus 660, 5400 AR Uden, ter attentie van de algemeen directeur, onder vermelding van 'beroep'. De algemeen directeur van IBN behandelt het beroep binnen één maand na ontvangst. Van het beroep wordt schriftelijk verslag gedaan. Uitspraken zijn bindend, in die zin dat hierna het starten van een civiele procedure resteert.

In het geval van inburgering kan na het besluit van de algemeen directeur van IBN de klacht voorgelegd worden bij het Blik Op Werk college van arbitrage (e-mailadres klachten@ikwilinburgeren.nl), waarna vervolgens het starten van een civiele procedure resteert.

UWV kandidaten hebben de mogelijkheid om, als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, te escaleren naar hun arbeidsdeskundige.

Informatie

Klanten en medewerkers van IBN kunnen kennis nemen van deze klachtenregeling via de website www.ibn.nl.

Tenminste één keer per jaar worden de geregistreerde klachten gerapporteerd aan en geëvalueerd door directie en management. Indien nodig worden er verbetermaatregelen getroffen.

Deze regeling is op 18 april 2024 ter instemming voorgelegd aan de Ondernemingsraad op grond van WOR artikel 27 lid 1 sub J. Na de verkregen instemming op 23 april 2024 is conform bovenstaande besloten d.d. 29 april 2024 door de bestuurder. Deze klachtenregeling is per datum besluit bestuurder van kracht. Hiermee komen alle voorgaande versies te vervallen.