

# Klachten & Beroepen

## Klachtenprocedure

### Doelstelling

De klachtenprocedure is erop gericht om klachten zodanig te behandelen dat de schade of overlast voor de kandidaat, de werkgever en/of IW geminimaliseerd worden. Dit wordt bereikt door klachten op een doeltreffende wijze af te handelen en door maatregelen te nemen die herhaling van de klacht voorkomen.

Het indienen van een klacht zal niet leiden tot discriminerende maatregelen tegen de indiener van de klacht.

### Indienen van een klacht

Indien u een klacht heeft kunt u deze op diverse manieren bij IW kenbaar maken. Dit kan zowel per email of via onderstaand online klachtenformulier. De klacht zal door de medewerker van IW worden geregistreerd.

Het streven van IW is om zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken de klacht af te handelen. Indien dit niet haalbaar blijkt te zijn door de aard van de klacht, dan zal de klager hierover worden geïnformeerd.

Hier vindt u het online Klachtenformulier ([linkje](#)).

### Onderzoek

IW zal een onderzoek instellen naar de klacht. Hierbij geldt het principe van 'hoor-en-wederhoor': alle betrokken partijen zullen dus worden gehoord door een competent persoon met betrekking tot de ontstane klacht. Hierbij worden de vertrouwelijkheidseisen in acht genomen ten aanzien van onpartijdigheid, openheid en verantwoordelijkheid.

IW zal de klager schriftelijk informeren over het besluit ten aanzien van de klacht.

### Beroepsprocedure

Indien een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, bestaat de mogelijkheid om in beroep te gaan. Voor meer informatie zie onderstaande Beroepsprocedure

## Beroepsprocedure

### Doelstelling

De beroepsprocedure is erop gericht om beroepsschriften te behandelen zodat zij op een effectieve, onafhankelijke en onpartijdige wijze afgehandeld kunnen worden.

### Voor wie

Deze procedure staat open voor iedereen die beroep wil indienen tegen een besluit.

Hier vindt u het online Beroepenformulier ([linkje](#)).

## **Beroepscommissie**

IW zal de Beroepscommissie opdracht geven om het beroepsschrift in behandeling te nemen. De persoon of entiteit in kwestie wordt schriftelijk geïnformeerd over de samenstelling van de Beroepscommissie. Wraking van een of meer leden van de Beroepscommissie is niet mogelijk.

De commissie beslist zo spoedig mogelijk over de ontvankelijkheid van het Beroep. Indien zij het Beroep niet-ontvankelijk acht, ontvangt de Indiener hiervan binnen 2 maanden na ontvangst van het beroepschrift bericht.

De Commissie is:

- verplicht de Indiener voor een verhoor op te roepen;
- bevoegd overlegging van bescheiden te vorderen;
- al datgene te doen wat zij voor een goede beslissing op het beroep nodig oordeelt.

De Commissie:

- bepaalt zelf haar werkwijze en wijze van besluitvorming;
- beslist met meerderheid van stemmen;
- is niet gebonden aan de wettelijke bepalingen van het bewijs, voor zover de wet zulks toelaat;
- oordeelt naar redelijkheid en billijkheid;
- beslist niet op grond van bescheiden of mededelingen waarvan de appellant geen kennis heeft kunnen nemen, tenzij de Indiener uitdrukkelijk heeft verklaard daartegen geen bezwaar te hebben.

De Commissie doet uitspraak binnen 2 maanden na ontvangst van het beroepschrift. De Commissie kan deze termijn met 3 maanden verlengen, indien zij daartoe gegronde redenen aanwezig acht en mits zij daarvan tijdig mededeling doet aan de Indiener en het secretariaat.

De uitspraak wordt op schrift te zijn gesteld, met redenen omkleed en heeft de vorm en de kracht van een voor partijen bindend advies.