

Klachtenprocedure Detacheringsburo Snoeijs

Begripsbepalingen

In deze Klachtenregeling wordt verstaan onder:

Klager: de natuurlijke persoon die een klacht indient.

Klager kan zijn: de uitzendkracht, tevens ook indien dit een ingeleende uitzendkracht betreft een vertegenwoordiger van de uitzendkracht.

Klacht: een klacht kan zijn:

- een uiting van ongenoegen over het toegekende salaris, toeslagen of anders voortkomend uit de cao als van toepassing, een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen of nalaten, jegens een uitzendkracht
- Klachtenfunctionaris: de in het kader van deze Klachtenregeling door de uitzendorganisatie benoemde klachtenfunctionaris
- Aangeklaagde de persoon die op basis van een uitzendovereenkomst werkzaam is bij de uitzendorganisatie of de uitzendorganisatie als geheel.

Met behulp van deze klachtenregeling kunnen wij signalen van onvrede en klachten in de uitzendconstructie laagdrempelig en kwalitatief hoogwaardig oplossen.

Interne Klachtenregeling verduidelijkt het proces van klachtafhandeling

Een uitzendkracht moet de mogelijkheid hebben om onvrede of een klacht neer te leggen bij de uitzendorganisatie. De Wet bepaalt dat de uitzendorganisatie daarvoor moet beschikken over een interne Klachtenregeling. Door een heldere klachtenprocedure is het voor de uitzendkracht duidelijk op welke wijze onvrede of een klacht kunnen worden geuit en hoe daarmee wordt omgegaan. De klachtenregeling draagt eraan bij dat (potentiële) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele wijze worden opgelost en formele klachten worden voorkomen.

Ook biedt het uitzendorganisaties belangrijke informatie om de kwaliteit van het uitzenden te bevorderen.

Klachtenregeling bekend bij medewerkers

Het is belangrijk dat onze medewerkers bekend raken en zijn met de Klachtenregeling.

Daarom introduceren wij de procedure tevens op onze website.

Daarnaast zal de procedure aan de uitzendkracht worden overhandigd bij inschrijving of via een email digitaal worden aangeboden.

Indienen uiting van klacht

1 De uitzendkracht of diens vertegenwoordiger wendt zich bij voorkeur eerst tot de uitzendorganisatie en/of diens leidinggevende om tot een informele oplossing te komen.

2 De uitzendkracht of diens vertegenwoordiger wordt in de gelegenheid gesteld om de klacht te bespreken. Andere personen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is om tot een oplossing te komen.

3 Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing leidt, wordt de uitzendkracht of diens vertegenwoordiger gewezen op de mogelijkheid advies in te winnen/ in gesprek te gaan bij de klachtenfunctionaris (indien de klachtenfunctionaris nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de uitzendkracht of diens vertegenwoordiger proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

4 Een klacht moet schriftelijk en van datum voorzien worden ingediend bij de uitzendorganisatie, daarbij dient de klacht in het Nederlands, Duits, of Engels te worden ingediend. Indien de intermediair communiceert in eigen taal, is dit uiteraard toegestaan.

5 De datum waarop de klacht is ingediend bij de uitzendorganisatie, geldt als de formele aanvangsdatum van de klachtenprocedure waarbij de wettelijke termijnen (artikel 7) van kracht gaan.

6 Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger van de uitzendkracht, kan de uitzendorganisatie verlangen dat bescheiden worden overgelegd waaruit blijkt dat de klager in die hoedanigheid handelt.

Ontvankelijkheid

1 De klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien: een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in de eerste alinea van de Klachtenregeling;

een klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de kring van personen die op grond van voorgaande alinea van de Klachtenregeling een klacht kan indienen.

2 In het geval dat de klager niet ontvankelijk is in zijn klacht zal de uitzendorganisatie dit schriftelijk bevestigen aan de indiener van de klacht.

3 Indien de klacht op anderen dan de uitzendorganisatie betrekking heeft.

Klachtbehandeling

1 Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt de uitzendorganisatie de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris, afhankelijk van de klacht zal worden bekeken op welke afdeling.

2 De klachtenfunctionaris neemt contact op met de klager om in samenspraak met de klager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.

3 Omtrent de voortgang van de procedure zal de klager schriftelijk op de hoogte worden Gehouden.

4 Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld.

5 De klager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van de uitzendorganisatie waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.

6 De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:

a. met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de klager aan de uitzendorganisatie of klachtenfunctionaris;

b. per de datum waarop de uitzendorganisatie of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd.

Termijnen

1 Een klacht dient te worden ingediend binnen drie maanden nadat de klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de uitzendorganisatie een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in de Klachtenregeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de klager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na de verstreken periode wordt ingediend.

2 De klager ontvangt de brief als bedoeld in voorgaande alinea's van de Klachtenregeling zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken na de datum waarop de klacht bij de uitzendorganisatie is ingediend.

3 Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de uitzendorganisatie noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.

4 Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de in deze alinea genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn door de uitzendorganisatie met zoveel langer als nodig is worden verlengd op voorwaarde dat de klager met de verlenging schriftelijk heeft ingestemd.

Klachtenfunctionaris

1 De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met uitzendkracht of diens vertegenwoordiger:

op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;

de klager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht via het klachtenformulier in te dienen;

te informeren over de werkwijze van de Klachtenregeling;

de uitzendkracht of diens vertegenwoordiger bij te staan bij het formuleren van de klacht; zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.

2 Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.

3 De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de klager en de uitzendorganisatie.

4 De uitzendorganisatie waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

5 Daar onze organisatie onder andere met veel arbeidsmigranten werkt, is het niet mogelijk om één functionaris aan te stellen, communicatie is van belang. Daarom zal er altijd worden gekeken welke persoon het beste in staat is uw ingediende klacht zo goed mogelijk te behandelen en met u in gesprek te gaan.

Informatie

De uitzendorganisatie draagt er zorg voor dat de regeling bij het algemene publiek, en uitzendkrachten in het bijzonder wordt bekendgemaakt, o.a. door vermelding op de eigen website en het mondeling wijzen op het bestaan van de Klachtenregeling in geval van een klacht.

De klachtenprocedure kan worden ingegaan op het moment dat onze uitzendkrachten een serieuze klacht hebben, met name loon- pensioen en dergelijke zijn zaken waarbij er sprake kan zijn van een grotere groep medewerkers met eenzelfde klacht. Zijn de klachten terecht en betreffen dit loongerelateerde zaken, zal Detacheringsburo Snoeijs er alles aan doen zo spoedig mogelijk tot herstel over te gaan.

De klachtenprocedure is niet toegankelijk, dan wel niet bestemd indien er geen sprake is van werk gerelateerde aangelegenheden. Uitsluitend klachten m.b.t. onze organisatie kunnen in behandeling worden genomen.

Detacheringsburo Snoeijs tolereert geen enkele vorm van discriminatie, houdt hier rekening mee als u de klachtenprocedure in werking stelt. Uitingen van klachten op grond van geloofshuidskleur-levensovertuiging of op grond van welke vorm van discriminatie dan ook, zal door Detacheringsburo Snoeijs op voorhand worden afgewezen.

Kosten

1 De klager is voor de klachtbehandeling zoals neergelegd in deze Klachtenregeling geen kosten verschuldigd.

2 Indien voor de klachtbehandeling een beroep wordt gedaan op een klachtenfunctionaris komen de kosten daarvan voor rekening van de uitzendorganisatie.

3 Als de klager of de uitzendorganisatie bij de behandeling van de klacht (rechts)bijstand inschakelt, zijn de kosten daarvan voor eigen rekening.

Geheimhouding

1 De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons-)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht moet worden te zijn. Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.

2 Uitzondering op de geheimhoudingsverplichting (als bedoeld in deze alinea lid 1) is toegestaan indien een wettelijk voorschrift, een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Verwerking persoonsgegevens

1 De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling.

2 De uitzendorganisatie valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.

3 De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

Inwerkingtreding

De Klachtenregeling is vastgesteld door de directie van Detacheringsburo Snoeijs B.V. en in werking getreden.