

## INFORMATIE OVER KLACHTENPROCEDURE

**Gecertificeerd en betrouwbaar:** ABflexkracht is een gecertificeerd flexpartner, en we voldoen aan de hoogste normen, waaronder ABU, NEN (SNA), en SNF-certificeringen. Dit geeft zowel werknemers als opdrachtgevers de gemoedsrust dat je samenwerkt met een betrouwbare en professionele partner.

Ondanks dat wij ons inzetten om zowel werknemer als werkgever zo goed als mogelijk tevreden te houden, is er soms sprake van ontevredenheid. Waar gewerkt wordt, worden helaas ook wel eens fouten gemaakt. Belangrijk is, dat wij leren van onze fouten.

Heel veel vragen of klachten kunnen gelukkig snel worden opgelost.

Personeelscoördinatoren voor onze uitzendkrachten, [support@abflexkracht.nl](mailto:support@abflexkracht.nl), of de vraag stellen aan je vast contactpersoon: we zien het als onze taak je zo goed mogelijk van dienst te zijn.

En soms is er meer nodig, en ben je niet tevreden met onze reactie, of is het probleem daarmee niet opgelost. Daar is in eerste instantie onze interne klachtenregeling voor bedoeld. De regeling treft u hierna aan.

Mocht de klacht via deze route onvoldoende beantwoord worden, dan zijn er ook nog mogelijkheden om de klacht onder de aandacht te brengen.

**Als lid van de ABU** hebben wij via de website een gemakkelijke manier om klachten in te dienen. Het klachtenformulier is te vinden op onze website.

<https://www.abflexkracht.nl/klachtenformulier/>

Deze klachten komen binnen bij de directie van ABflexkracht. Wanneer de indiener van de klacht niet tevreden is over het antwoord of geboden oplossing, staat de mogelijkheid open om een klacht in te dienen bij de ABU: <https://www.abu.nl/keurmerk>

**Certificering door Stichting Normering Arbeid** (<http://www.normeringarbeid.nl/>)

SNA heeft als doel het realiseren van zelfregulering ter voorkoming van fraude en illegaliteit in de uitzendbranche en bij alle vormen van (onder)aanneming van werk. Met het laten uitvoeren van inspecties op basis van onze norm en het toekennen van het SNA-keurmerk geeft SNA hieraan invulling.

SNA staat daarnaast ook open voor meldingen van andere partijen

**Stichting Normering Flexwonen (SNF)** Onze huisvesting voldoet aan hoge normen van comfort en kwaliteit. Want een goede plek om na het werk "thuis" te komen is essentieel voor het leveren van goede prestaties op je werk. We volgen de strikte kwaliteitscontroleprocedures conform SNF voorschriften om ervoor te zorgen dat iedere uitzendkracht zich thuis voelt in zijn of haar tijdelijke verblijfplaatsen. Bewoners kunnen bij SNF een klacht indienen, wanneer huisvesting niet voldoet aan de norm.

## INTERNE KLACHTENPROCEDURE

### Hoofdstuk I: Algemene bepalingen

#### Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. ABflexkracht: de coöperatieve vereniging ABflexkracht U.A. (handelsnaam: ABflexkracht) en de aan haar gelieerde BV's.
- b. Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) ABflexkracht. Dat kan van zowel van opdrachtgevers, flexmedewerkers als eigen medewerkers komen.
- c. Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor ABflexkracht, ongeacht of hij of zij in dienst is van ABflexkracht of ingehuurd.
- d. Ontvanger: ABflexkracht of een medewerker van ABflexkracht die de klacht in ontvangst neemt
- e. Klager: diegene die een klacht indient.
- f. Klacht (voorbeelden):
  - Werkzaamheden van de indirecte medewerker zijn niet goed uitgevoerd.
  - Onbekwaamheden van indirecte medewerker
  - Afspraken die niet nagekomen worden
  - Geen correcte houding (uitgeleende) medewerker
  - Ongewenst gedrag: agressie, seksuele intimidatie, pesten, discriminatie
  - Fouten in de planning
  - Fouten in de verwerking van de formulieren

#### Artikel 2. Behoorlijke behandeling

ABflexkracht draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

#### Artikel 3: De behandeling van klachten

Klachten kunnen nooit voorkomen worden. De gevolgen van een klacht kunnen alleen in de hand gehouden worden als er direct aandacht besteed wordt aan de afhandeling.

#### Artikel 4. Indienen van een klacht

1. Op de website van ABflexkracht staat een klachtenformulier welke kan worden ingevuld. De directeur draagt zorg dat de klacht terecht komt bij de eindverantwoordelijke\* voor betreffende klacht.
2. Klacht kan worden gemeld bij een medewerker van ABflexkracht. Deze medewerker, de ontvanger, dient de (mondelinge) klacht schriftelijk en ondertekend in bij de eindverantwoordelijke\* van ABflexkracht. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de ontvanger hiervoor zorg te dragen.

3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving (van de gedraging waartegen) de klacht is gericht;
  - d. de handtekening van de klager.
4. ABflexkracht kan besluiten een schriftelijke klacht niet te behandelen indien de klacht niet aan het eerste, tweede of het vierde lid van dit artikel voldoet, mits de klager van deze onvolkomenheid op de hoogte is gebracht en de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen twee weken na berichtgeving van de onvolkomenheid aan te vullen.
5. De klachtenregistratie moet inzichtelijk zijn.

## Artikel 5. Interventie

1. Zodra ABflexkracht naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement voor de desbetreffende klacht.
2. Aan de klager wordt op schriftelijk medegedeeld dat ABflexkracht ervan uitgaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

## Artikel 6. Ontvangstbevestiging

1. ABflexkracht bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 2 werkdagen
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de afhandelingstermijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de contactpersoon;
  - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
4. ABflexkracht zendt een klacht die niet voor haar bestemd is zo spoedig mogelijk terug aan de klager.

## Artikel 7. Onpartijdige klachtenbehandelaar

1. De behandeling van de klacht geschiedt door de eindverantwoordelijke van ABflexkracht, tenzij:
  - a. de eindverantwoordelijke zelf onderwerp is van de klacht;
  - b. de eindverantwoordelijke de behandeling niet kan of wenst uit te voeren.
2. Indien lid 1 van toepassing is, wordt de behandeling van de klacht overgedragen aan de directie of het bestuur van de coöperatie ABflexkracht

## Artikel 8. Niet verplicht in behandeling nemen

1. ABflexkracht is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden;
  - c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, onderworpen had kunnen worden, dan wel onderworpen is geweest;
  - d. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk in kennis gesteld.

## Artikel 9. Toezendingsplicht beklaagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede de daarbij behorende stukken toegezonden.

## Artikel 10. Hoorplicht

1. ABflexkracht stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

## Artikel 11. Afhandelingstermijn

ABflexkracht handelt de klacht af binnen maximaal 2 weken na ontvangst. Mocht er zich een reden voordoen die afwikkeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maakt dan kan ABflexkracht de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en beklaagde. Er geldt echter: hoe sneller de klacht opgelost: hoe beter!

## Artikel 12. Afhandeling

Afhandelaar van de klacht maakt afspraak maken met lid/klant/medewerker over de afhandeling. Als de klacht via andere indirecte medewerker binnen komt wordt deze op de hoogte gebracht over het afhandelen van de klacht.

1. ABflexkracht stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek (achterhalen wat er is misgegaan) naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.

2. Bij de afhandeling de standaards in acht nemen. De afhandeling van klachten kan in sommige gevallen soepel opgelost worden door de fout te erkennen, de excuses aan te bieden en in een enkel geval (niet bij bijv. correctie) met een bescheiden gebaar (bijvoorbeeld een bos bloemen of een taart)
3. Geen onduidelijkheden achterlaten of valse hoop geven waarop op basis van de standaards duidelijkheid is te geven.
4. Is de klacht ontstaan door technische of sociale vaardigheden van (in)directe medewerkers die te wensen over laten dan wordt hier een aantekening van gemaakt en wordt medewerker (bij herhaaldelijke fouten) hierop aan gesproken.
5. Tegen een besluit inzake de behandeling en afhandeling van een klacht over een gedraging van ABflexkracht kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
6. Alle afgehandelde klachten worden bij de Vertrouwenspersoon ingeleverd. Zij archiveert de klachten
7. De Vertrouwenspersoon houdt een registratie bij betreffende de aanleiding van het ontstaan van klachten (zie punt 1)

## Artikel 12.1 Schade

In de afhandeling van een schade zijn een aantal standaards aan de orde:

1. In de afhandeling van een klacht zijn in de eerste instantie altijd de statuten en de algemene leveringsvoorwaarden van toepassing (statutaire uitsluiting van de aansprakelijkheid)
2. De WA Bedrijfsverzekering sluit altijd schade veroorzaakt door motorvoertuigen uit
3. De WA Bedrijfsverzekering dekt alleen het eigen risico van grove nalatigheid
4. De WA Bedrijfsverzekering kent een eigen risico van € 3500.-. Het schade bedrag wordt in zijn geheel aan de tegenpartij uitgekeerd nadat het bedrag van het eigen risico door verzekerde aan maatschappij overgemaakt is.

## \*(Eind)verantwoordelijken:

De klachten moeten bij de juiste personen gemeld worden. Hetzij door de klager of door de indirecte medewerker die de klacht binnen krijgt. Alle klachten moeten doorgegeven worden aan deze personen zodat deze personen de afhandeling goed kunnen blijven volgen (sturen).

Interne klachten of het functioneren van een collega moet gemeld worden bij direct leidinggevende van de betreffende collega. Wel dienen collega's elkaar hier eerst gezamenlijk op aangesproken te hebben.

## Directie

- Klachten over het functioneren van de indirecte medewerkers waar directie leiding aan geeft

## Manager Planning, Recruitment en Support Operationeel manager:

- Klachten over administratieve handelingen betreffende planning en recruitment en support
- Klachten over het functioneren van de indirecte medewerkers binnen het team

## Teamleider Backoffice

- Klachten over salarissen, inhoudingen en missende uren worden
- Klachten over facturen

## Teamleider Bedrijfsverzorging:

- Klachten van en over het functioneren van Bedrijfsverzorgers

## Teamleider Sales

- Klachten over het functioneren van de indirecte medewerkers waar Teamleider leiding aan geeft

## Financieel Manager

- Klachten over afhandeling financiële zaken/debiteurenbeheer
- Klachten over het functioneren van de indirecte medewerkers waar Financieel Manager leiding aan geeft

## Teamleider Huisvesting:

- Alle klachten van derden over huisvesting buitenlandse medewerkers

## KLACHTENFORMULIER:

Een klachtenformulier is ook online te vinden. Het online klachtenformulier wordt ontvangen door Vertrouwenspersoon of Directeur.

Bijgaand klachtenformulier kan worden ingevuld door de medewerker van ABflexkracht waar de melding gedaan wordt.

Klachtennummer: ..... (in te vullen door ABflexkracht)

Naam klager: .....

Adres: .....

Woonplaats: .....

Datum melding klacht: .....

Datum voorval: .....

Omschrijving van de klacht: .....  
.....  
.....  
.....  
.....

Contact klager: ja/nee, datum: .....

Contact melder (indirect medewerker): ja/nee, datum: .....

Oorzaak ontstaan klacht/fout: .....  
.....  
.....  
.....

Afhandeling klacht/fout: .....  
.....  
.....

Datum afhandeling: .....

Communicatie betreffende afhandeling: .....  
.....

..... & eventueel kopie  
communicatie als bijlage