

## Instructie Klachtenbehandeling onderneming

- Inleiding** *In het kader van de Wet Aanpak Schijnconstructies dient elke onderneming te beschikken over een klachtenprocedure voor het behandelen van klachten ten aanzien van het verschuldigde loon binnen de eigen onderneming.*
- Doelgroep** Deze instructie is bestemd voor uitzendkrachten/medewerkers van Scaffolding International B.V
- Benodigheden** Bij het uitvoeren van deze instructie zijn de volgende materialen / middelen / documenten nodig: - A. 4 "O" systematiek - B. Actielijst verbetermanagement WAS - C. Verbeterformulier WAS
- Afzender: Degene die een onderaannemer opdracht geeft om, buiten dienstbetrekking, een opdracht uit te voeren tegen een te betalen prijs
- Begrippen** Inspectie-instelling: Instelling die is aangewezen om het voldoen aan de norm te toetsen
- Onderaannemer: Degene die zich jegens Scaffolding verbindt om op basis van een overeenkomst een opdracht uit te voeren tegen een te betalen prijs
- Klacht: Situatie, voor zover deze betrekking heeft op naleving van de Ketenaansprakelijkheid van het loon uit de Wet Aanpak Schijnconstructies, waarbij een werknemer van mening is dat hij door een besluit/handeling door of namens Scaffolding of onderaannemer in zijn rechten benadeeld wordt. Onder besluit/handeling wordt mede verstaan het nalaten daarvan.
- Een werknemer dient een klacht conform de in deze normenset vastgelegde klachtenprocedure in. Een klacht in het kader van PayOK heeft een minimale totale omvang van €750.-.
- Onder klacht wordt tevens verstaan een (vermoeden) van een misstand: een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden, voor zover dit betrekking heeft op de naleving van de Ketenaansprakelijkheid van het loon uit de Wet Aanpak Schijnconstructies, van schending van wettelijke regels en voorschriften en/of naleving van de geldende arbeidsvoorwaarden bij opdrachtgevers.

## Instructie Klachtenbehandeling onderneming

Werkwijze Ga als volgt te werk bij ontvangst van een klacht:

### STAP HANDELING

1 Registreer de gemelde klacht inclusief de datum op B. Actielijst verbetermanagement WAS en C. verbeterformulier WAS.

2 Stel binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht vast of de klacht gegrond of ongegrond is. Doe dit aan de hand van de 4 "O" systematiek (A. 4 "O" systematiek) en leg dit vast op C. verbeterformulier WAS.

Indien: Klacht gegrond is Ga naar stap 3 Klacht niet gegrond is Ga naar stap 6

3 Meld de klacht binnen 30 werkdagen, na vaststelling dat de klacht gegrond is, schriftelijk aan de inspectie-instelling.

4 Voer binnen 30 werkdagen, na vaststelling dat de klacht gegrond is, corrigerende maatregelen door. Tref, indien nodig, ook met terugwerkende kracht herstelmaatregelen.

Leg de corrigerende maatregelen vast op B. Actielijst verbetermanagement WAS en C. Verbeterformulier WAS.

Opmerking:

indien geen corrigerende maatregelen zijn doorgevoerd en/of de oorzaak van de afwijking niet is geëlimineerd, dient dit binnen 30 werkdagen na vaststelling dat de klacht gegrond is, schriftelijk gemeld te worden aan de afzender. Dit hoeft alleen te gebeuren indien er structurele en/of materiële risico's verbonden zijn aan de gemelde klacht.

5 Informeer de melder van de klacht schriftelijk over de genomen corrigerende- en herstelmaatregelen.

6 Informeer de inspectie-instelling schriftelijk over de afhandeling van de gegronde of ongegronde klacht.

7 Leg de gegronde en ongegronde klachten schriftelijk vast op C. Verbeterformulier WAS en B. Actielijst verbetermanagement WAS.

8 Bewaar de geregistreerde klachten, inclusief de bijbehorende correspondentie, gedurende 5 jaar. (locatie aangeven waar de documenten worden bewaard)