

Klachtenreglement Sure@Work

februari 2019

Artikel 1 - Toepassingsbereik:

Dit reglement is van toepassing op klachten van opdrachtgevers (klager) over werknemer(s) van een deelnemende besloten vennootschap (B.V.) van het Sure At Work concept (beklaagde). Deze opdrachtgever dient een detacheringsovereenkomst te hebben met de deelnemende B.V

Artikel 2 – Klachtencommissie:

- De klachtencommissie bestaat uit drie personen aangesteld door het bestuur van Het Perspektief B.V. handelend met de naam Sure At Work.
- Alle werknemers van deelnemende B.V.'s kunnen zich kandidaat stellen.
- De leden van de commissie worden aangesteld voor de duur van vier jaar waarbij herbenoeming mogelijk is.
- Op verzoek van de voorzitter of het bestuur van Sure At Work kan een commissielid gewraakt worden op grond van feiten en omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van het betreffende commissielid niet gewaarborgd kan worden. Voor de klacht dat een commissielid gewraakt is, zal er tijdelijk een ander commissielid aangesteld worden.
- Het lidmaatschap van de commissie eindigt op verzoek van het lid of door het verstrijken van de zittingsduur.
- Aftreden geschiedt volgens een, door het bestuur van Sure At Work, vastgesteld rooster. Het rooster wordt zodanig ingericht dat jaarlijks niet meer dan één lid aftreedt.

Artikel 3 – Klacht indienen

- De opdrachtgever bedoeld als in artikel 1 kan schriftelijk een klacht indienen over de wijze waarop een werknemer van een, aan het Sure At Work concept, deelnemende B.V. zich ten aanzien van het uitvoeren van een opdracht heeft gedragen.
Met schriftelijk wordt per post, per email met in de aanhef het woord Klacht of, indien dit door Sure At Work ter beschikking is gesteld, een webformulier bedoeld.
- Een klacht bevat tenminste:
 - o naam en adres van klager
 - o naam en adres van de opdrachtnemer uit de detacheringsovereenkomst
 - o de datum en omschrijving van de klacht
 - o de reden(en) waarom de gedraging klachten waardig is / zijn
- De klacht kan ook een voorstel van afwikkeling bevatten.

Artikel 4 – Klacht niet in behandeling

De klachtencommissie is niet verplicht om de klacht in behandeling te nemen:

- indien zij van mening is dat de inhoud van de klacht van te geringe betekenis is.
- indien tussen het moment van constateren van de gedragingen en het melden van de klacht een periode van één jaar is verstreken.
- indien de klacht een schadeclaim is of geschil is inzake aansprakelijkheid
- indien niet voldaan is aan enig vereiste uit dit reglement bij het indienen van de klacht

De klachtencommissie zal klager gemotiveerd op de hoogte stellen van het niet in behandeling nemen van de klacht uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

Artikel 5 – Klachten proces

- De klachtencommissie draagt zorg voor een zorgvuldig afhandelen van de klacht
- Binnen vier weken na ontvangst bevestigt de commissie de klacht aan de klager
- De werknemer van de deelnemende B.V. wordt op de hoogte gesteld van de ingediende klacht en krijgt de mogelijkheid om binnen vier weken schriftelijk te reageren op de klacht.
- De klachtencommissie stelt de klager en de werknemer op wiens gedragingen de klacht betrekking hebben in de gelegenheid om te worden gehoord.
- Van het horen wordt een verslag gemaakt.
- Getracht wordt de klacht af te handelen binnen 6 weken na ontvangst van de klacht, doch uiterlijk binnen 12 weken.
- De beslissing op een klacht wordt schriftelijk aan klager en aan werknemer van deelnemende BV kenbaar gemaakt.
- Indien de klacht gegrond verklaard wordt door de commissie zal de commissie de directie van Sure At Work op de hoogte stellen en voorzien van advies in de te nemen maatregelen. Deze maatregelen kunnen bestaan uit de het geven van een schriftelijke waarschuwing, een schriftelijke berisping waarbij twee berispingen leiden tot ontslag van de medewerker, of het per direct ontslaan van de werknemer.
- De directie van Sure At Work is verplicht maatregelen ten uitvoer te brengen.
- De leden van de klachtencommissie, het bestuur van Sure At Work en eventuele andere betrokken partijen betrachten een strikte geheimhoudingsplicht inzake informatie die voorkomt uit de ingediende klacht en de afwikkeling hiervan.

Artikel 6 – Beroep instellen

Indien klager of beklagde het niet eens is met de gemotiveerde beslissing van de klachtencommissie kan zij, binnen 6 weken na ontvangst van de beslissing, dit kenbaar maken aan de directie van Sure At Work. Sure At Work zal dan een onafhankelijk intermediair aanstellen om te beoordelen of de conclusie van de klachtencommissie terecht is. Aan het instellen van deze procedure zijn kosten verbonden die voorafgaand aan het aanstellen van een onafhankelijk intermediair voldaan moeten zijn aan Sure At Work. De kosten hiervoor bedragen € 750,- exclusief btw.

Artikel 7 – Samenstelling commissie bij oprichting

Per 1 februari 2019 zijn de volgenden commissieleden door Sure At Work benoemd:

- Dhr. Mr. J.A. van der Steijlen, eigenaar bij Steijlen Consultancy, aangesteld als voorzitter
- Dhr. A.C.C.M. Adams, directeur bij Toine Adams Advies BV
- Mevr. N.J.M. van Boxel-Tempelaars, P&O adviseur bij Kunstlock Brabant, aangesteld als vervangend voorzitter