

# Klachtenreglement T&S Flexwerk

## ARTIKEL 1. BEGRIPSBEPALINGEN

Klacht	Het kenbaar maken van onvrede, komende van een opdrachtgever of medewerker (inclusief uitzendkrachten) van T&S Flexwerk over de organisatie of de bejegening van personen werkzaam zijnde voor T&S Flexwerk.
Beklaagde	De organisatie T&S Flexwerk als opdrachtnemer dan wel de medewerker van T&S Flexwerk tegen wie de klacht is gericht.
Medewerker	Een persoon die werkzaam is – zowel in dienst van als verbonden aan – voor T&S Flexwerk.
Klachtenfunctionaris	De medewerker bij T&S Flexwerk die belast is met de afhandeling van de klacht, tenzij de klacht omwille van de inhoud de schijn zou kunnen opwekken dat deze niet objectief door deze functiehouder kan worden beoordeeld. In voorkomende gevallen zal de functie worden overgedragen aan een lid van het management.
T&S Flexwerk	T&S Flexwerk, alsmede de hieraan gelieerde organisaties.

## ARTIKEL 2. TOEPASSINGSBEREIK

Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen T&S Flexwerk en haar opdrachtgever, alsmede tussen T&S Flexwerk en haar medewerkers.

## ARTIKEL 3. DOELSTELLINGEN

De klachtenregeling kent de volgende doelstellingen:

- het opheffen van individueel ongenoegen en het wegnemen van gevoelens van onrecht bij de klager, op een vastgestelde uniforme wijze;
- recht doen aan de belangen van de klager;
- het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen en gelijkwaardigheid van de klager en de beklagde;

- het bijdragen aan de bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening door T&S Flexwerk door het signaleren van vaker voorkomende knelpunten in de dienstverlening.

#### ARTIKEL 4. UITGANGSPUNTEN

De klachtenregeling is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- klachten worden volgens een vastgestelde regeling ingediend en behandeld;
- een klacht wordt bij voorkeur opgelost door de klager en de beklaagde gezamenlijk middels coördinatie van de klachtenfunctionaris;
- de klachtenprocedure is voor de klager laagdrempelig en kosteloos;
- de klager en de beklaagde hebben recht op bijstand en het recht om zich te laten vertegenwoordigen tijdens de procedure. De kosten van deze bijstand komen voor rekening van de klager respectievelijk de beklaagde;
- klachten worden afgehandeld volgens vaste, overzichtelijke procedures;
- de klager en de beklaagde worden door de klachtenfunctionaris in de gelegenheid gesteld schriftelijk en eventueel mondeling een toelichting te geven op de klacht.

#### ARTIKEL 5. GEHEIMHOUDING

- 5.1 T&S Flexwerk heeft een geheimhoudingsplicht en verleent geen informatie aan derden. Alleen wanneer betrokkenen schriftelijk toestemming geven of wanneer de informatie niet tot de persoon herleidbaar is, mag deze aan derden worden verstrekt.
- 5.2 Wanneer de klacht(en) dusdanig ernstig en/of structureel is (zijn) dat er voor T&S Flexwerk een conflict van plichten ontstaat (te weten geheimhoudingsplicht versus het belang van de algemene werkzaamheden van de organisatie), waarbij de situatie zo ernstig is, dat de doorbreking van de geheimhoudingsplicht te rechtvaardigen is, kan deze in uitzonderlijke gevallen na overleg met de betrokkenen worden doorbroken.

## ARTIKEL 6. KLACHTENPROCEDURE

### 6.1 MONDELINGE PROCEDURE

- 6.1.1 De klager wendt zich bij voorkeur eerst tot de beklagde zelf om te trachten op deze wijze tot een oplossing te komen.
- 6.1.2 Wanneer hieruit geen aanvaardbare oplossing komt, dan wel indien een onderlinge oplossing niet mogelijk is c.q. niet voor de hand ligt, wordt de klachtenfunctionaris op de hoogte gebracht om een bemiddelende rol te vervullen. Indien dit niet mogelijk is kan worden gekozen voor een schriftelijke klachtenprocedure.
- 6.1.3 Bij een mondelinge procedure is het altijd mogelijk voor de klager om zich te laten vertegenwoordigen door een derde.

### 6.2 SCHRIFTELIJKE PROCEDURE:

- 6.2.1 De klager dient de klacht – met eventueel het gewenste resultaat van de klachtafhandeling – schriftelijk in en stuurt deze naar het kantoor van T&S Flexwerk, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Industrieweg 30, 5145 PV, Waalwijk of via het e-mailadres: [info@tensflexwerk.nl](mailto:info@tensflexwerk.nl)
- 6.2.2 Binnen vijf dagen na ontvangst van de klacht wordt een schriftelijke bevestiging gezonden van ontvangst van de klacht en een uitnodiging voor een gesprek, waarbij de aldaar aanwezigen en het beoogde gewenste resultaat van de klachtafhandeling worden weergegeven.
- 6.2.3 Tijdens het gesprek wordt de klacht inhoudelijk behandeld met als doel de doelstellingen genoemd in artikel 3 (doelstellingen).
- 6.2.4 Indien de klacht wordt afgehandeld wordt de uitkomst daarvan binnen vijf dagen door de klachtenfunctionaris schriftelijk aan betrokken partijen bevestigd voorzien van mogelijk gemaakte afspraken.

## ARTIKEL 7. TIJDSBESTEK KLACHTENPROCEDURE

- 7.1 De klachtenprocedure wordt afgehandeld binnen een termijn van zes weken, tenzij zich onvoorziene omstandigheden voordoen waardoor deze termijn niet kan worden gehaald. In dat geval kan de doorlooptijd van de klachtenprocedure met een termijn van zes weken worden verlengd.
- 7.2 De klachtenfunctionaris is verplicht zich maximaal in te zetten om de termijn binnen redelijke tijd te houden met een maximum van drie maanden na ontvangst van de klacht.

## ARTIKEL 8. STOPZETTING PROCEDURE

- 8.1 De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. In dat geval wordt de behandeling van de klacht onmiddellijk beëindigd. De klachtenfunctionaris geeft hiervan aan alle betrokkenen kennis.
- 8.2 De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich ook te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie. Als de klager zich gedurende de procedure bij T&S Flexwerk tot een andere instantie wendt, dient hij/zij dit aan de klachtenfunctionaris mede te delen.

## ARTIKEL 9. REGISTRATIE

Elke klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de klager en de beklagde wordt daarbij gewaarborgd in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke regelingen. T&S Flexwerk is houder van de klachtendossiers en bewaart deze gedurende vijf jaar.