

Melden misstanden en klachtenregeling

Artikel 1 Begrippen

In dit klachtenreglement worden een aantal begrippen gebruikt. De betekenis van deze begrippen staan hieronder verder toegelicht.

Klacht	Iedere uiting van ontevredenheid die door een deelnemer, gewezen deelnemer, aangesloten werkgevers of andere aanspraakgerechtigde schriftelijk wordt gericht aan Work8. Een uiting van ontevredenheid tegen een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht wordt niet als klacht in behandeling genomen. Een klacht wordt intern door Work8 behandeld.
Klager	De belanghebbende die een klacht indient. Onder belanghebbende vallen personen die rechtstreeks belang hebben bij de klacht en aangesloten werkgevers en opdrachtgevers.
Beroep	Een klager die het niet eens is met de beslissing op de klacht, kan in beroep gaan bij Work8 door het sturen van een beroepschrift.
Geschil	Een geschil ontstaat na de gehele of gedeeltelijke afwijzing van een klacht in beroep.
Belanghebbende	Iemand die rechtstreeks belang heeft bij de klacht.

Waar in dit reglement 'schriftelijk' staat, kan ook 'elektronisch' worden gelezen. Overal waar in dit reglement 'hij', 'hem' of 'zijn' staat, wordt ook 'zij', 'haar' of 'haar' bedoeld.

Artikel 2 Een klacht indienen

- 1) Iedere belanghebbende kan een klacht indienen. Een belanghebbende is:
 - a) Iemand die rechtstreeks belang heeft bij de klacht
 - b) De aangesloten werkgever/ opdrachtgever
- 2) Een klacht moet binnen twee maanden na het besluit of de reden van ontevredenheid worden ingediend.
- 3) Een klacht kan worden ingediend:
 - Via het contactformulier op de website: www.Work8.nl/klachtenformulier
 - Per post: Bovenweg 37, 8422DE Nijeberkoop
 - Per e-mail: info@Work8.nl

Uit de klacht moet duidelijk blijken wie de klager is (naam en adres), de datum van indiening en de redenen van de klacht. Bij voorkeur stuurt de klager schriftelijke bewijsstukken mee. De klager kan iemand machtigen om zijn belangen te behartigen.

Artikel 3 Klachten die niet in behandeling worden genomen

Work8 B.V. neemt de volgende klachten niet in behandeling:

1. Een klacht die later dan een jaar na het verweten handelen of nalaten van Work8 B.V. is ingediend;
2. Een klacht die anoniem is ingediend of discriminerend van aard is;
3. Een klacht waaruit onvoldoende duidelijk wordt welk concreet handelen of nalaten Work8 B.V. wordt verweten.
4. Een klacht over een onderwerp waarvoor de wetgever krachtens (semi-) dwingend recht de uitsluitende bevoegdheid tot geschilbeslechting heeft neergelegd bij de rechter.
5. Een klacht waarbij de klager geen belang heeft;
6. Een klacht betreffende een bestuursbesluit met algemene strekking;
7. Indien klager de kwestie waarop de klacht betrekking heeft reeds heeft voorgelegd aan een rechter, arbiter, mediator of een andere onafhankelijke instantie of indien een van de instanties als bedoeld in dit lid al een uitspraak over de zaak heeft gedaan;
8. Indien Work8 B.V. de klacht reeds heeft behandeld (ook in beroep), daarover advies heeft uitgebracht en het bestuur conform dat advies heeft besloten of daarvan gemotiveerd is afgeweken;
9. Een klacht gerelateerd aan een gedraging met betrekking tot een wanbetaling;
10. Een klacht met betrekking tot schadevergoeding waarbij de zaak in behandeling is bij een verzekeringsmaatschappij;
11. Een klacht waarvoor een andere vorm van geschillenbeslechting open staat, het niet nakomen van gemaakte afspraken.

Indien Work8 B.V. een klacht niet in behandeling neemt, stelt zij de klager daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

Artikel 4 Behandeling van de klacht

1. Work8 B.V. bevestigt binnen twee weken middels een schriftelijk bericht de ontvangst van de klacht met daarin de vermelding van de datum van ontvangst. In het schriftelijk bericht vermeldt Work8 B.V. of de klacht ontvankelijk is of dat de klacht op grond van artikel 3 van dit klachtenreglement niet in behandeling wordt genomen. In de ontvangstbevestiging aan de klager wordt verwezen naar het klachtenreglement dat gepubliceerd is op de website van Work8 B.V.
2. Work8 B.V. behandelt de klacht binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Als dat niet lukt, laat ze de klager de nieuwe afhandelingstermijn weten.
3. Als Work8 nog onvoldoende informatie heeft om de klacht af te handelen, wordt de klager gevraagd zijn standpunt toe te lichten. De termijn van zes weken als bedoeld in lid 2 van dit artikel kan worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door Work8 B.V.
4. Het oordeel op de klacht volgt na voldoende onderzoek en op basis van feiten en stukken die bij de klager bekend zijn.

5. Als het niet mogelijk is de ware toedracht te achterhalen waarop een oordeel gebaseerd kan worden, dan hoeft er geen oordeel te worden gegeven.
6. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager gestuurd. Deze beslissing is goed gemotiveerd.
7. De klager heeft recht op inzage van het klachtdossier overeenkomstig het privacybeleid van Work8. Dit privacybeleid is van toepassing op de klachtenprocedure.
8. Eventuele andere termijnen, procedures en incassomaatregelen blijven doorlopen tijdens de behandeling van de klacht.

Artikel 5 In beroep gaan

1. Als de klager het niet eens is met de beslissing op de klacht (als bedoeld in artikel 4 lid 6), kan hij een nieuwe klacht indienen bij het bestuur van Work8. Een klacht in deze fase wordt aangeduid met het begrip 'beroep'.
2. De klager kan in beroep gaan door binnen vier weken na de beslissing op de klacht een beroepschrift in te dienen. In een beroepschrift is in elk geval opgenomen:
 - a. de naam en het adres van de klager en eventueel de naam en het adres van zijn of haar vertegenwoordiger;
 - b. de datum van indienen van het beroepschrift;
 - c. een zo volledig mogelijke aanduiding van de beslissing waartegen de klager in beroep gaat. Bij voorkeur stuurt de klager een kopie van de beslissing mee.
 - d. een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de redenen waarom de klager meent dat de beslissing op de klacht onjuist is.

Artikel 6 Behandeling van het beroep

1. Work8 B.V. bevestigt binnen twee weken middels een schriftelijk bericht de ontvangst van het beroepschrift met daarin de vermelding van de datum van ontvangst.
2. Het beroep wordt behandeld door de directeur. Als de directeur eerder betrokken is geweest bij de beslissing, dan wordt het beroep voorgelegd aan de contract- en relatiemanager.
3. De klager is verplicht Work8 alle inlichtingen te geven, die zij nodig heeft voor de behandeling van het beroep.
4. Indien Work8 nadere informatie nodig heeft van de klager, verzoekt zij deze informatie van de klager en geeft een termijn voor de beantwoording. De termijnen bedoeld in artikel 5 lid 3 en artikel 6 lid 1 worden verlengd met de termijn voor beantwoording, of met de termijn waarin de verzochte informatie is ontvangen door Work8.

Artikel 7 Beslissing van Work8 over het beroep

1. Work8 neemt binnen een redelijke termijn, maar in ieder geval binnen twaalf weken na indiening van de eerste klacht (als bedoeld in artikel 2) een beslissing op het beroep. Work8 kan deze periode verlengen op grond van artikel 4.3 en/of artikel 6 lid 4.
2. De directeur van Work8 oordeelt, met inachtneming van het bepaalde in de reglementen van Work8, naar redelijkheid en billijkheid en op basis van unanimiteit.
3. Work8 stuurt de onderbouwde beslissing naar de klager en de administratie.

1. Aan de behandeling van een klacht zijn voor de klager geen kosten verbonden.
2. Work8 vergoedt geen kosten voor juridische bijstand aan de klager.
3. Indien een zitting plaatsvindt, kunnen binnen de grenzen van de redelijkheid, reiskosten worden vergoed aan de belanghebbende.

Artikel 8 Bescherming persoonsgegevens

1. Work8 B.V. is verplicht tot geheimhouding van gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van geschillen kennis heeft genomen.
2. Work8 B.V. draagt er zorg voor dat stukken en/of gegevens die ten behoeve van de behandeling van een klacht zijn ingebracht en betrekking hebben op de persoon van klager of derden, vertrouwelijk behandeld worden, alles met inachtneming van wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens.
3. De directie archiveert een exemplaar van alle verslagen en stukken gedurende vijf jaren na een uitspraak.
4. Klager heeft geen recht op kopieën of inzage van stukken, indien deze persoonsgegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming van de betrokkenen is verkregen. Work8 B.V. informeert klager hierover. Indien wel toestemming is verkregen en stukken aan hem zijn geopenbaard, is klager verplicht tot geheimhouding van die gegevens – ook daarover wordt klager geïnformeerd.

Artikel 9 Registratie en verslag van werkzaamheden

1. Work8 B.V. houdt een register bij van ontvangen klachten. Dit register vermeldt de ontvangen klachten (nummer en het onderwerp van de klacht), het aantal niet-ontvankelijk verklaarde klachten met vermelding van grondslag, het aantal in behandeling genomen klachten, de behandeltermijn van de klachten, de uitkomsten van de behandeling van de klacht, het aantal aangevraagde en behandeling genomen beroepen en de uitkomsten van de beroepen. Het register wordt periodiek besproken met de directie, contract- en relatiemanager en jurist.

Artikel 10 Vaststelling, inwerkingtrede en wijziging reglement, onvoorziene omstandigheden

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2019 en is laatstelijk gewijzigd per 1 juli 2024. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directeur.