

Inleiding	<i>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 bij ondervoerders.</i>
Doelgroep	Deze instructie is bestemd voor <i>afdeling of functienaam</i>
Benodigdheden	Bij het uitvoeren van deze instructie zijn de volgende materialen / middelen / documenten nodig: - A. 4-O systematiek - B. Actielijst verbetermanagement WAS - C. Verbeterformulier WAS
Begrippen	<u>Afzender</u>: Degene die een vervoerder opdracht geeft om, buiten dienstbetrekking, een opdracht tot vervoer van goederen over de weg uit te voeren tegen een te betalen prijs <u>Inspectie-instelling</u>: Instelling die is aangewezen om het voldoen aan de norm te toetsen <u>Ondervoerder</u>: Degene die zich jegens de vervoerder verbindt om op basis van een vervoersovereenkomst vervoer over de weg uit te voeren tegen een te betalen prijs <u>Uitlener</u>: de organisatie die tegen vergoeding medewerker(s) ter beschikking stelt bij de uitvoering van de vervoersovereenkomst; <u>Uitzendkracht</u>: is de werknemer die via een Uitlener te werk wordt gesteld in de onderneming; <u>Klacht</u>: 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 de ondervoerder of uitlener 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 Paychecked in Transport 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 CAO Beroepsgoederenvervoer door de ondervoerder.

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

STAP	HANDELING				
1	Registreer de gemelde klacht inclusief de datum op <u>B. Actielijst verbetermanagement WAS</u> en <u>C. Verbeterformulier WAS</u> .				
2	Neem telefonisch contact op met de ondervoerder of uitlener op wie de klacht betrekking heeft en leg de gemelde klacht voor. Geef aan dat de ondervoerder of uitlener terugkoppeling moet geven over de klacht aan bedrijfsnaam binnen 15 werkdagen. Opm. Hierbij dient de ondervoerder of uitlener aan te geven of de klacht gegrond of ongegrond is, inclusief onderbouwing.				
3	Stel binnen 30 werkdagen na ontvangst van de klacht vast of de klacht gegrond of ongegrond is. Doe dit aan de hand van de 4 "O" systematiek (<u>A. 4-O systematiek</u>) en leg dit vast op <u>C. Verbeterformulier WAS</u> .				
4	Meld de gegronde/ongegronde klacht binnen 30 werkdagen schriftelijk aan de inspectie-instelling. Indien: <table border="0"> <tr> <td>Klacht gegrond is</td><td>Ga naar stap 5</td></tr> <tr> <td>Klacht niet gegrond is</td><td>Ga naar stap 8</td></tr> </table>	Klacht gegrond is	Ga naar stap 5	Klacht niet gegrond is	Ga naar stap 8
Klacht gegrond is	Ga naar stap 5				
Klacht niet gegrond is	Ga naar stap 8				
5	Neem telefonisch contact op met de ondervoerder of uitlener om te bespreken hoe dergelijke afwijkingen in de toekomst kunnen worden voorkomen (maak indien nodig een afspraak voor een persoonlijk gesprek). Opm. belangrijk is dat er adequate maatregelen worden genomen om aansprakelijkheid ten aanzien van het verschuldigde loon te beperken. Indien nodig zal de samenwerking met de ondervoerder worden beëindigd.				
6	Bevestig de gemaakte afspraken schriftelijk aan de ondervoerder of uitlener.				
7	Meld de klacht schriftelijk aan de afzender indien de adequate maatregelen die zijn genomen om aansprakelijkheid ten aanzien van het verschuldigde loon te beperken, niet binnen 30 werkdagen ertoe hebben geleid dat er corrigerende maatregelen zijn doorgevoerd en indien nodig met terugwerkende kracht herstelmaatregelen zijn getroffen. Opm. dit hoeft alleen gedaan te worden als er sprake is van structurele en substantiële risico's verbonden met de geconstateerde klacht.				
8	Leg de gegronde en ongegronde klachten (inclusief maatregelen) schriftelijk vast op <u>C. Verbeterformulier WAS</u> en <u>B. Actielijst verbetermanagement WAS</u> .				
9	Bewaar de geregistreerde klachten, inclusief de bijbehorende correspondentie, gedurende 5 jaar (locatie aangeven waar de documenten worden bewaard).				