

Eurodetach streeft ernaar optimaal tegemoet te komen aan de wensen van haar klanten (uitzendkrachten en opdrachtgevers) en in het verlengde daarvan stelt EuroDetach zich ten doel om te voldoen aan alle aan haar gestelde eisen op het gebied van correcte vaststelling en uitbetaling van het loon alsmede correcte pensioenaanmelding en pensioenpremieafdracht. Ondanks dit streven kan het voorkomen dat een klant ontevreden is, hetgeen kan leiden tot een klacht. Waar gewerkt wordt worden soms fouten gemaakt. Helaas, maar dat gebeurt. Echter door fouten en klachten serieus te nemen en ze te zien als een mogelijkheid om te verbeteren, blijft EuroDetach werken aan het optimaliseren van haar dienstverlening met name ook naar onze uitzendkrachten toe.

Onder uitzendkrachten worden in deze ook expliciet verstaan van con-collega's ingeleende uitzendkrachten welke aan opdrachtgevers van EuroDetach ter beschikking worden gesteld. Als uitzendkracht bent u in dienst bij een ander uitzendbureau, en u wordt via ons bij één van de opdrachtgevers van EuroDetach tewerk gesteld, kunt u ook gebruik maken van onze klachtenregeling. EuroDetach neemt de klacht dan op met het uitzendbureau waar u in dienst bent.

### **Toepassingsgebied en definitie van een klacht**

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle uitingen van ongenoegen van uitzendkrachten omtrent correcte vaststelling van het verschuldigde loon, juiste wijze van verloning alsmede correcte pensioenaanmelding en pensioenpremieafdracht. Deze klachtenprocedure ziet niet toe op mogelijke onjuiste en onvolledige aanlevering van gewerkte uren door de relatie waar de uitzendkracht is geplaatst. Verschillen in en onduidelijkheden omtrent het aantal gewerkte uren van de uitzendkracht worden separaat in overleg met de opdrachtgever en onze administratie opgelost en afgehandeld.

### **Doel en procedure**

Het op zorgvuldige en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten, waarbij in de afhandeling van de klacht telkens dezelfde volgende stappen doorlopen worden, zulks om onze dienstverlening te verbeteren en herhaling in de toekomst te voorkomen:

- Centrale registratie en vastlegging van de klacht door de klachtafhandelaar
- Vaststelling gegrondheid van de klacht door de klachtafhandelaar geschiedt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht en communicatie hieromtrent naar de betrokken uitzendkracht(en) geschiedt eveneens binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht. Ook in geval de klachtafhandelaar vaststelt dat een klacht ongegrond is, zal hij hiervan op enigerlei wijze (e-mail/schriftelijk/telefonisch) mededeling doen aan de betrokken uitzendkracht en het klachtdossier afsluiten.
- Vaststelling oorzaak van de klacht. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen incidentele, (menselijke) fouten en structurele fouten als gevolg van onjuiste interpretatie en toepassing van Wet- en Regelgeving in het algemeen en meer specifiek, de ABU-CAO, pensioenregelingen alsmede de bij inleners geldende CAO's en bedrijfseigen beloningsregelingen;
- Vaststelling van de omvang van een fout. Bij een incidentele fout in de verloning/pensioenadministratie van één uitzendkracht wordt aan de betreffende uitzendkracht binnen een week na vaststelling van de gegrondheid de corresponderende herstelbetaling gedaan c.q. correcties uitgevoerd met betrekking tot de pensioenadministratie van de uitzendkracht. Bij een structurele fout in de verloning/pensioenadministratie vindt herstel van de verloning/pensioenadministratie van de gehele groep vergelijkbare uitzendkrachten plaats. Uiterlijk binnen vier weken na vaststelling van de gegrondheid van de klacht door de klachtafhandelaar.
- Bij vaststelling van de gegrondheid van een klacht neemt de klachtafhandelaar direct adequate maatregelen om het verder voortduren van de incidentele dan wel structurele fout op te lossen. Hiermee wordt voorkomen dat de fout blijft optreden in dan nog niet verstreken c.q. nog niet verloonde weekloon tijdvakken. Daar waar dit niet direct realiseerbaar is, met name in situaties overleg met de opdrachtgever noodzakelijk is, wordt dit door de klachtafhandelaar met de betrokken uitzendkracht(en) gecommuniceerd. De klachtafhandelaar geeft een termijn aan waarna het herstel met terugwerkende kracht uiterlijk zal worden gerealiseerd. De hersteltermijn in dit soort complexere situaties bedraagt maximaal vier weken na vaststelling van de gegrondheid van de klacht.
- De klachtafhandelaar draagt er tevens zorg voor dat ongeacht de oorzaak van de klacht (incidentele fout/structurele fout) er een eind-evaluatie van de klacht op de punten oorzaak, omvang, oplossing en operationalisering met de betrokken intercedent/accountmanager van de afdeling commercie en de manager van de administratie plaats vindt. Waar wettelijk of anderszins vereist, verzorgt de klachtafhandelaar tevens tijdig de externe communicatie met externe stake-holders. De klachtafhandelaar rapporteert de eind-evaluatie aan de directie.

**Praktisch**

- Met ingang van 11 juni 2019 zijn de heren Th. Smeets en P. van Es als klachtafhandelaars EuroDetach Maintenance B.V. aangewezen.
- Indiening van klachten dient schriftelijk per e-mail te geschieden op **[externconsultancy@eurodetach.nl](mailto:externconsultancy@eurodetach.nl)**

De klachtafhandelaars zijn voorts telefonisch bereikbaar op maandag tot en met vrijdag tussen 10:00 uur en 13:00 uur via het algemene telefoonnummer 0475-340919.

Echt, 31 augustus 2019

J.H.G.M. Crombag-Directeur

S. Brands-Directrice

EuroDetach Maintenance B.V.