

## Instructie Klachtenbehandeling onderneming

### Inleiding

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 binnen de eigen onderneming.

### Doelgroep

Deze instructie is bestemd voor de vertrouwenspersoon en tevens de klachtenbehandelaar.

### Benodigheden

*Bij het uitvoeren van deze instructie zijn de volgende materialen/middelen/documenten nodig:*

- A. 4 "O" systematiek
- B. Actielijst verbetermanagement WAS
- C. Verbeterformulier WAS

*Afzender:* Degene die een klacht heeft over zijn uitbetaalde salaris m.b.t. de verrichte werkzaamheden.

### Begrippen

*Inspectie-instelling:* Instelling die is aangewezen om het voldoen aan de norm te toetsen.

*Klacht:* 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 onderneming, (onder)aannemer dan wel uitlener in zijn rechten benadeeld wordt. Onder besluit dan wel handeling wordt mede verstaan het nalaten daarvan.

Een werknemer dient een klacht conform de in deze normset vastgelegde klachtenprocedure in. Een klacht dient een minimale totale omvang van € 750,- te hebben.

Onder klacht wordt tevens verstaan een (vermoeden) van 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's dan wel bedrijfseigen regelingen.

