

### **Model-incidentenprocedure WAS**

Volgens de wet kan de uitzendkracht niet alleen het uitzendbureau direct aanspreken voor nabetaling van zijn of haar loon, maar ook diens directe opdrachtgever. Dit kan wanneer een uitzendkracht vindt dat hij of zij niet betaald heeft gekregen waar hij of zij recht op heeft, bijvoorbeeld volgens de CAO voor Uitzendkrachten.

Opdrachtgever kunnen deze risico's vermijden door maatregelen nemen om niet-verwijtbaar te zijn wanneer ze worden aangesproken. Een van die maatregelen is klachten snel oppakken en zorgen dat ze worden opgelost. Voor uitzendbureaus en hun opdrachtgevers is het daarom goed om afspraken te maken over wat zij doen wanneer de opdrachtgever klachten krijgt van uitzendkrachten over hun loon. Om uiteindelijk niet-verwijtbaar te zijn, is het natuurlijk van belang dat deze afspraken dan ook nagekomen worden en de opdrachtgever een vinger aan de pols houdt.

Door samen bij aanvang van de dienstverlening hier afspraken over te maken, kunnen geen misverstanden bestaan mocht er onverhoopt toch iets gebeuren. Dit kan in het uiterste geval bij de rechter aantonen dat de opdrachtgever er alles aan heeft gedaan om onderbetaling bij diens leveranciers te voorkomen en niet verwijtbaar is voor mogelijke aansprakelijkheden en nabetalingen.

### **Hoe werkt de Incidentenregeling?**

De incidentenprocedure biedt opdrachtgevers houvast wanneer zij geconfronteerd worden met klachten vanuit ingeleende uitzendkrachten. De procedure waarborgt dat uitzendondernemingen klachten oppakken en de opdrachtgever terugkoppeling geven over het verloop en de uitkomst. Het is immers de uitzendonderneming die verantwoordelijk is voor de juiste betaling van het loon van de uitzendondernemingen. Dit bevordert dat uitzendkrachten het verschuldigde loon krijgen uitbetaald en wordt het risico op aansprakelijkheid zo klein mogelijk gemaakt.

#### **1. Klacht zo snel mogelijk naar het uitzendbureau**

Uitgangspunt van de procedure is dat de klacht die een opdrachtgever van een uitzendkracht krijgt, wordt behandeld tussen uitzendonderneming en uitzendkracht. De opdrachtgever verwijst de klacht daarom zo snel mogelijk door naar het uitzendbureau. Deze zal de klacht in behandeling nemen conform de klachtenprocedure die binnen het uitzendbureau aanwezig is. De voortgang en uitkomst van de interne klachtenprocedure zal de uitzendonderneming aan de opdrachtgever terugkoppelen binnen een daarvoor afgesproken termijn.

#### **2. Onafhankelijke toetsing door Geschillencommissie voor de Uitzendbranche**

Als de uitkomst van de klachtenprocedure bij het uitzendbureau er niet toe leidt het probleem wordt opgelost, bijvoorbeeld wanneer er onduidelijkheid bestaat over de interpretatie van de CAO voor Uitzendkrachten of de functie-indeling van de uitzendkracht, kan de uitzendkracht de klacht neerleggen bij de onafhankelijke Geschillencommissie (GCU) of de Functie-classificatiecommissie (FuclaCie) van de CAO voor Uitzendkrachten. Deze organen geven uitsluitsel over of het uitzendbureau de CAO voor Uitzendkrachten goed toepast. Als uitzendkrachten klachten voorleggen aan deze commissies, houdt het uitzendbureau de opdrachtgever op de hoogte van de voortgang en uitkomst.

#### **3. Direct aansprakelijk?**

Het kan voorkomen dat de uitzendkracht de opdrachtgever direct aansprakelijk stelt. Voor die situatie regelt de incidentenregeling dat het uitzendbureau informatie zal verstrekken over en opdrachtgever samen overleg voeren en dat het uitzendbureau de opdrachtgever ondersteunt in de procedure en informatie geeft over naleving van de wet. Op deze manier weet de opdrachtgever altijd wat de status is van de klacht die door een uitzendkracht bij hem of haar is neergelegd en welke risico's hij of zij loopt. Bovendien kan het hebben en volgen van een dergelijke procedure als dit nodig is, bijdragen aan de niet verwijtbaarheid van de opdrachtgever.

### **ABU-Incidentenregeling Ketenaansprakelijkheid van het loon**

Deze regeling beschrijft de procedure die opdrachtgever en uitzendonderneming zullen volgen wanneer uitzendkrachten zich tot de opdrachtgever wenden met klachten betreffende hun loon. Deze regeling ziet alleen op klachten die betrekking hebben op het loon van uitzendkrachten. Andere incidenten worden niet door deze regeling gedekt.

- De opdrachtgever zal alle klachten die zij ontvangt van uitzendkrachten over het loon dat zij van de uitzendonderneming ontvangen schriftelijk melden bij de uitzendonderneming. Zo mogelijk gaat deze melding gepaard met nadere onderbouwing van de klacht.
- De opdrachtgever zal uitzendkrachten altijd doorverwijzen naar de vestigingsmanager van het uitzendbureau en wijzen op de mogelijkheid om voor de uitzendkracht om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie voor de Uitzendbranche en/of de Functieclassificatiecommissie van de CAO voor Uitzendkrachten.
- De uitzendonderneming zal klachten die worden gemeld bij een vestigingsmanager altijd in behandeling nemen en binnen een redelijke termijn een reactie geven aan de uitzendkracht.
- De uitzendonderneming zal waarborgen treffen om binnen een redelijke termijn de opdrachtgever schriftelijk terugkoppeling te geven over de voortgang en/of uitkomst van de afhandeling van de klacht. In deze terugkoppeling zal de uitzendonderneming een beoordeling geven van de rechtmatigheid van de klacht van de uitzendkracht(en). De uitzendonderneming onderbouwt deze beoordeling zo mogelijk met informatie over het loon en de betaling hiervan.
- Als de klacht in behandeling wordt genomen door de Geschillencommissie van de Uitzendbranche en/of de Functieclassificatiecommissie van de CAO voor uitzendkrachten, stelt de uitzendonderneming de opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte en deelt te zijner tijd de uitkomst aan de opdrachtgever mee.
- Als de betreffende uitzendkracht(en) hun klacht betreffende het loon voorleggen aan een rechter, stelt de uitzendonderneming de opdrachtgever schriftelijk op de hoogte van de voortgang en de uitkomst van deze procedure.
- Als uitzendkracht(en) een opdrachtgever aansprakelijk stellen voor de nabetaling van het loon, stelt de opdrachtgever het uitzendbureau hiervan op de hoogte door de vordering met de uitzendonderneming te delen. Binnen een redelijke termijn zal de uitzendonderneming een beoordeling van de rechtmatigheid van de vordering van de uitzendkracht(en) op de opdrachtgever. De uitzendonderneming onderbouwt deze beoordeling zo mogelijk met informatie over het loon en de betaling hiervan.
- De uitzendonderneming zal de opdrachtgever informeren over de uitkomst van iedere klacht van uitzendkrachten die door de opdrachtgever aan de uitzendonderneming zijn doorgegeven.
- Informatievoorziening in het kader van de Wet aanpak schijnconstructies over de klacht kan alleen indien voldaan wordt aan de Wet bescherming persoonsgegevens.