

Procedure inzake klachtenbehandeling

De Ombudsdienst voor de private arbeidsbemiddeling werkt op basis van een procedure die op 16 maart 1995 werd vastgelegd door de Algemene Vergadering van Federgon en die door alle leden van de federatie werd onderschreven.

De Ombudsdienst is bevoegd enerzijds voor het behandelen van vragen om informatie en voor het behandelen anderzijds van klachten van de uitzendkrachten/kandidaten. Voor dit laatste is hij enkel bevoegd voor hen die in contact zijn met leden van Federgon.

De andere uitzendkrachten/kandidaten (d.w.z. deze die werken voor of in contact zijn met niet-aangesloten bedrijven) kunnen geen klacht indienen.

De procedure in verband met de klachten, luidt als volgt:

1. De bevoegdheid van de Ombudsdienst

- 1.1. De Ombudsdienst is bevoegd de klachten, ingediend door een uitzendkracht/kandidaat te behandelen die betrekking hebben op:
- de toepassing van de desbetreffende wetgevingen
 - de rechten van de kandidaten en op de andere verplichtingen van de Leden t.o.v. de uitzendkrachten/ kandidaten,

Een klacht kan enkel ingediend nadat de procedure op het vlak van het Lid afgehandeld is en geen aanleiding gaf tot een voor de uitzendkracht/kandidaat bevredigende oplossing.

De Ombudsdienst is niet bevoegd inzake de interpretatie van betrokken wetgeving, noch om klachten te behandelen die reeds ingeleid zijn voor de bevoegde rechtbanken.

- 1.2. De Ombudsdienst is bevoegd inlichtingen te verstrekken aan uitzendkrachten/kandidaten over aangelegenheden vermeld onder vorig punt. Deze inlichtingen moeten evenwel algemeen blijven. Uitspraken over concrete gevallen dienen te worden gelijkgesteld met de behandeling van een klacht.
- 1.3. De Ombudsdienst is enkel bevoegd om klachten te behandelen waarbij een Federgon-lid betrokken is. Voor vragen om informatie vanwege uitzendkrachten/kandidaten in de zin van voorgaand punt, wordt er evenwel geen onderscheid gemaakt tussen wie in contact is met leden of niet-leden.
- 1.4. De Ombudsdienst mag ter plaatse in de hoofdzetel van het Lid alle vaststellingen doen en zich alle bescheiden en inlichtingen doen meedelen die hij nodig acht.

2. De werkwijze van de Ombudsdienst

- 2.1. Een klacht wordt door de uitzendkracht/kandidaat of door zijn mandataris schriftelijk aanhangig gemaakt bij de Ombudsdienst. Hij dient er expliciet te vermelden dat hij aan de anonimiteit verzaakt.
- 2.2. De Ombudsdienst deelt aan de klager zijn beslissing mee om de klacht al dan niet te behandelen (bevoegdheid). Een weigering moet worden uitgelegd.
- 2.3. De Ombudsdienst dient dadelijk het Lid op de hoogte te brengen van de ingediende klacht die hij voornemens is te onderzoeken en vraagt of het Lid genoegdoening kan verlenen aan de klager.
- 2.4. Het Lid verbindt er zich toe binnen de 15 dagen nadat het door de Ombudsdienst op de hoogte is gebracht van de klacht antwoord te geven over de grond van de zaak.
- 2.5. De Ombudsdienst onderzoekt de klacht naar de grond van de zaak, aanvaardt de argumentatie van het Lid of duidt het Lid op de onwettelijkheid van zijn antwoord en formuleert in dat geval een gemotiveerd advies aan het Lid.
- 2.6. Het Lid stelt de Ombudsdienst in kennis van het gevolg dat gegeven wordt aan zijn advies. Als het Lid weigert het advies op te volgen, dient deze weigering te worden gemotiveerd. Een kopie van deze gemotiveerde weigering wordt door het Lid aan het secretariaat van het betrokken Federgon-departement gestuurd.
- 2.7. De uitzendkracht/kandidaat wordt door de Ombudsdienst geïnformeerd over het gevolg dat aan zijn klacht wordt gegeven en dit binnen de 30 dagen.
- 2.8. Indien de uitzendkracht/kandidaat tijdens de behandeling te kennen geeft de procedure te willen stopzetten, wordt, indien het Lid of de ombudsdienst zich hiertegen niet verzet, de zaak als afgedaan beschouwd. Van deze constatering wordt door de ombudsdienst een schriftelijk stuk opgemaakt dat aan de betrokken partijen wordt toegezonden.
- 2.9. In geval van herhaalde niet-toepassing van de geformuleerde adviezen kan de Bestuursraad, na advies van het Secretariaat van Federgon, aan de Algemene Vergadering van Federgon voorstellen het Lid uit te sluiten.



3. De verbintenissen van de leden van Federgon

- 3.1. Elk Lid verbindt er zich toe het bestaan alsook het adres en het telefoonnummer van de Ombudsdienst op een duidelijke wijze mee te delen aan de uitzendkracht/kandidaat.
- 3.2. Elk Lid verbindt er zich toe bovengenoemde procedure op correcte wijze toe te passen en zijn actieve medewerking te verlenen aan de werking van de Ombudsdienst.
- 3.3. Elk Lid past het principe van non-discriminatie toe t.o.v. de uitzendkrachten/kandidaten die een klacht-dossier aanhangig hebben gemaakt bij de Ombudsdienst.
- 3.4. Elk Lid verplicht er zich toe de confidentialiteit te bewaren naar collega's toe betreffende uitzendkrachten/kandidaten die een klacht-dossier indienden bij de Ombudsdienst.

4. De verbintenissen van de ombudsdienst

- 4.1. De Ombudsdienst garandeert de anonimiteit betreffende het aantal en de inhoud van de klachten, die een Lid ontvangt, zowel naar de andere leden van Federgon als naar de uitzendkrachten/kandidaten.
- 4.2. De Ombudsdienst garandeert de geheimhouding over het aantal dossiers op individuele basis en over de inhoud ervan naar alle instanties van Federgon, behalve de uitzonderingen voorzien bij de artikelen 2.6 en 2.9 hierboven.

Ombudsdienst voor de private arbeidsbemiddeling

Havenlaan 86C bus 302 – 1000 Brussel

T 0800 99 823

F 02 423 21 97

ombuds@federgon

www.federgon.be/nl/over-federgon/ombudsdienst