

## **Klachtenreglement Workmove**

### **1. Inleiding**

Workmove hecht grote waarde aan kwaliteit, zorgvuldigheid en tevredenheid van opdrachtgevers, werknemers, kandidaten en overige betrokkenen. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat u ontevreden bent over onze dienstverlening. In dat geval kunt u een klacht indienen. In dit klachtenreglement staat beschreven hoe Workmove met klachten omgaat.

### **2. Doel van het klachtenreglement**

Het doel van dit klachtenreglement is:

- het bieden van een laagdrempelige en transparante procedure voor het indienen en afhandelen van klachten;
- het zorgvuldig en objectief behandelen van klachten;
- het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening van Workmove.

### **3. Begripsbepalingen**

Klacht: iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over de dienstverlening, werkwijze of bejegening door Workmove of een medewerker van Workmove.

- Klager: degene die een klacht indient.
- Beklaagde: de persoon of afdeling op wie de klacht betrekking heeft.
- Klachtenfunctionaris: de door Workmove aangewezen persoon die verantwoordelijk is voor de behandeling van klachten.

### **4. Wie kan een klacht indienen**

Een klacht kan worden ingediend door:

- opdrachtgevers;
- werknemers en uitzendkrachten;
- kandidaten;
- samenwerkingspartners;
- overige belanghebbenden die gebruikmaken van de dienstverlening van Workmove.

### **5. Wijze van indienen**

- Een klacht kan op de volgende manieren worden ingediend:
  - schriftelijk per e-mail ([info@workmove.nl](mailto:info@workmove.nl))
  - schriftelijk per post;
  - mondeling (telefonisch of persoonlijk), waarna de klacht zo nodig schriftelijk wordt vastgelegd.
- De klacht dient ten minste te bevatten:
  - naam en contactgegevens van de klager;
  - datum van indiening;
  - een duidelijke omschrijving van de klacht;
  - indien van toepassing: relevante documenten of correspondentie.

### **6. Ontvangstbevestiging**

Workmove bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven wie de klacht behandelt en wat de vervolgstappen zijn.

### **7. Behandeling van de klacht**

De klacht wordt zorgvuldig, onafhankelijk en vertrouwelijk behandeld.

De klachtenfunctionaris kan de klager en/of beklagde om een nadere toelichting vragen.

Indien nodig worden relevante documenten geraadpleegd.

Workmove streeft ernaar de klacht binnen 4 weken na ontvangst inhoudelijk af te handelen.

Indien afhandeling binnen deze termijn niet mogelijk is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd, met vermelding van de reden en de verwachte termijn van afhandeling.

## **8. Uitkomst en terugkoppeling**

- De klager ontvangt schriftelijk bericht over:
- de bevindingen naar aanleiding van de klacht;
- het standpunt van Workmove;
- eventuele maatregelen of verbeteracties die worden genomen.

## **9. Escalatie**

Indien de klager zich niet kan vinden in de afhandeling van de klacht, kan deze de klacht voorleggen aan de directie van Workmove. De directie beoordeelt de klacht opnieuw en geeft binnen 4 weken een gemotiveerd oordeel.

## **10. Vertrouwelijkheid en privacy**

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG) en uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht.

## **11. Registratie en evaluatie**

Alle klachten worden geregistreerd.

Klachten worden periodiek geanalyseerd om structurele verbeteringen in de dienstverlening door te voeren.

## **12. Slotbepalingen**

Dit klachtenreglement is openbaar en op verzoek beschikbaar.

Workmove behoudt zich het recht voor dit klachtenreglement te wijzigen.

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van Workmove.

Vastgesteld door: Workmove

Datum: 29 december 2025