Klachtenreglement – 2Work

1. Definities

In dit klachtenreglement wordt verstaan onder:
2Work: de organisatie die verantwoordelijk is voor de dienstverlening waarop de klacht betrekking heeft.
Klacht: iedere uiting van ontevredenheid over een handeling, gedraging of nalaten van 2Work of één van haar medewerkers.
Medewerker: iedere persoon die werkzaamheden uitvoert onder verantwoordelijkheid van 2Work, ongeacht het type dienstverband.
Klager: een persoon die een klacht indient volgens dit reglement.

2. Informatie over het klachtenreglement

Het klachtenreglement is opvraagbaar via de website of via de contactpersonen van 2Work. Medewerkers kunnen het reglement raadplegen via interne informatiebronnen.

3. Bevoegdheid tot het indienen van een klacht

Iedereen heeft het recht een klacht in te dienen over de wijze waarop 2Work of een medewerker heeft gehandeld. De klager neemt vooraf contact op met de betreffende medewerker om te komen tot een oplossing.
Indien dit geen oplossing biedt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend.
Een gedraging van een medewerker wordt als een gedraging van 2Work beschouwd voor zover deze kan worden toegerekend.

4. Indienen van een klacht

Een klacht wordt schriftelijk ingediend, per e-mail of post.

De klacht bevat minimaal:
- Naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager
- Datum van de situatie waarop de klacht betrekking heeft
- Naam van de medewerker (indien van toepassing)
- Een korte, feitelijke omschrijving van de klacht

De klacht wordt ondertekend en voorzien van relevante documenten, indien beschikbaar.

5. Onafhankelijke behandeling

De klacht wordt behandeld door een medewerker die niet betrokken was bij de situatie waarop de klacht betrekking heeft.

6. Ontvangstbevestiging

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging.

7. Niet in behandeling nemen van een klacht

2Work is niet verplicht een klacht te behandelen wanneer:

- De klacht niet voldoet aan de voorwaarden van dit klachtenreglement
- De klacht niet over 2Work of haar medewerkers gaat

- De klacht eerder is behandeld
- De situatie langer dan 12 maanden geleden heeft plaatsgevonden
- De klacht een onderwerp betreft waartegen bezwaar of beroep mogelijk is
- De situatie onderwerp is van een gerechtelijke procedure

Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager binnen vier weken geïnformeerd.

8. Toelichting door klager

2Work kan de klager uitnodigen om de klacht mondeling toe te lichten. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt.

9. Termijnen

De klager wordt binnen zes weken geïnformeerd over de afhandeling van de klacht. Deze termijn kan worden verlengd.

10. Hoe informeren wij u?

Kandidaten, opdrachtgevers en werknemers worden over dit klachtenreglement geïnformeerd via:

- publicatie van dit klachtenreglement op de website van 2Work B.V.;
- verwijzing naar klachtenreglement bij of voorafgaand aan:
ondertekening van de trajectovereenkomst;
ondertekening van de arbeidsovereenkomst.

11. Afhandeling van de klacht

2Work onderzoekt de klacht wanneer deze in behandeling wordt genomen.
De klager ontvangt schriftelijk de bevindingen, het oordeel en eventuele vervolgstappen.
Tegen de uitkomst kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
Wanneer de klacht naar tevredenheid is opgelost, vervalt de verdere toepassing van dit klachtenreglement.

12. Wijziging van het klachtenreglement

Op dit klachtenreglement is Nederlands recht van toepassing.
2Work kan het klachtenreglement wijzigen; wijzigingen gelden niet voor reeds ingediende klachten.
In situaties waarin het klachtenreglement niet voorziet, beslist het dagelijks bestuur.

13. Onafhankelijke mediator

Wanneer de klager van mening is dat de klacht niet voldoende of tijdig is afgehandeld, kan 2Work een onafhankelijke mediator inschakelen.

Groenlo, maart 2026

Judith Geurkink
2Work