

# Jaarverslag Klachten 2023

In 2023 is, evenals in 2022, één formele klacht ingediend. Hieronder een kort, geanonimiseerd verslag van de casus.

## **Klachtnr: 2023/1**

De klacht werd op 24 augustus 2023 mondeling aangekaart bij de werkplaatsleider. Op 19 september werd de klacht door middel van een gesprek behandeld en opgelost.

De indiener van de klacht was een kandidaat die werkzaam is in de werkplaats.

### **Klachtomschrijving**

Tijdens de werkzaamheden heeft de kandidaat verfvlekken in zijn kleding gekregen. De arbeidstrainer had verteld dat de verf waterverf was. De kandidaat had daaruit geconcludeerd dat de verfvlekken geen kwaad konden. Na droging van de verf konden de vlekken niet meer uitgewassen worden. In eerste instantie heeft kandidaat dit aangekaart bij de arbeidstrainer. Pas later kwam de melding terecht bij de werkplaatsleider. Doordat de klacht in eerste instantie niet werd opgepakt, ontstond bij de klager irritatie. Uiteindelijk stelde de kandidaat Wwolv aansprakelijk en vroeg hij schadevergoeding.

### **Klachtafhandeling**

Er is een gesprek geweest met kandidaat, de werkplaatsleider en een directielid. Dit is in goede sfeer verlopen. Gewezen is op verantwoordelijkheid van kandidaat om in de werkplaats geschikte kleding te dragen. Dit wordt tijdens de inwerkperiode met nieuwe kandidaten besproken.

Vloww aanvaardt een gedeeltelijke verantwoordelijkheid omdat de kandidaat niet tijdig is aangesproken op het dragen van geschikte kleding. Ook is er vertraging in de behandeling van de klacht opgetreden omdat de klager niet is doorverwezen naar de werkplaatsleider. Daarom is een bijdrage in de schadekosten overeengekomen.

### **Resultaat**

De kandidaat kreeg een vergoeding voor de bedorven kleding, die hoger was dan hij had verwacht. Hij was tevreden over de afhandeling. De werksfeer bleef goed.

### **Conclusie en leerpunten**

- Medewerkers in de werkplaats zijn erop gewezen dat kandidaten bij kritiek en klachten over de werkwijze direct naar de werkplaatsleider moeten worden doorverwezen. Dit wordt in het vervolg met de kandidaat besproken tijdens de inwerkperiode.
- Tijdens de inwerkperiode worden kandidaten voorgelicht over passende werkkleding, indien nodig stelt Vloww kleding beschikbaar