

Klachten: algemene informatie

U kunt een klacht indienen als u het vermoeden heeft dat het bedrijf of de instelling waar u werkt de wettelijke voorschriften op het gebied van arbeid niet naleeft, en het niet mogelijk is de problemen binnen het bedrijf in overleg op te lossen. De Arbeidsinspectie onderzoekt elke klacht die tot het terrein van de Arbeidsinspectie behoort.

- Uw klacht melden
- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld
- Hoe dient u een klacht in?
- Hoe verloopt de procedure verder?
- Wat doet u als u schade heeft geleden

Uw klacht melden

Het kan zijn dat u geen prijs stelt op een onderzoek. Dan is het toch belangrijk dat u de klacht meldt. Dit kan voor het ministerie namelijk belangrijke informatie zijn. Uw melding wordt dan alleen als klacht geregistreerd. Hierop bestaat één uitzondering: als onmiddellijk gevaar dreigt voor u of voor anderen, moet de Arbeidsinspectie toch (meteen) een onderzoek instellen. De klacht hoeft niet per se van uzelf te komen. Een klacht kan ook ingediend worden door een collega, een lid van de ondernemingsraad of de vakbond, of een familielid.

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld

Voor u is het indienen van een klacht vaak de laatste mogelijkheid om uw eigen werksituatie of van degene voor wie u de klacht meldt, te verbeteren. U loopt daarbij het risico dat de onderlinge verhoudingen in het bedrijf verslechteren. De Arbeidsinspectie is zich hiervan bewust. Daarom wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld.

Bij een onderzoek maakt de Arbeidsinspectie niet bekend aan de werkgever dat u een klacht heeft ingediend. En ook niet dat er sprake is van een klacht. De Arbeidsinspectie laat het onderzoek breder zijn dan alleen onderzoek naar de klacht die u heeft ingediend. Het kan gebeuren dat het voor de Arbeidsinspectie niet mogelijk is een onderzoek uit te voeren zonder dat de werkgever vermoedt dat u een klacht hebt ingediend. De Arbeidsinspectie laat dit dan aan u weten. Samen kunt u bepalen wat de beste manier is om uw klacht te behandelen. Dit kan betekenen dat uw klacht alleen geregistreerd wordt.

Alle stukken over uw klacht worden opgeslagen in het archief van de Arbeidsinspectie. Uw dossier wordt met de grootste vertrouwelijkheid behandeld.

U kunt uw klacht indienen bij een van de zes regionale kantoren van de Arbeidsinspectie. Dit kunt u schriftelijk of telefonisch doen. Binnen een paar dagen krijgt u een ontvangstbevestiging. De inspecteur die uw klacht gaat onderzoeken, heeft in veel gevallen aanvullende informatie van u nodig. Daarom stelt de Arbeidsinspectie het op prijs dat uw naam en telefoonnummer bij de Inspectie bekend zijn. Natuurlijk kunnen er zwaarwegende overwegingen zijn voor u om anoniem te willen blijven. In dat geval kunt u uw klacht indienen via een vakbond of een bureau voor rechtshulp.

Hoe verloopt de procedure verder?

De inspecteur die het onderzoek gaat uitvoeren, neemt contact met u op voor aanvullende informatie. Deze inspecteur doet vervolgens onderzoek naar uw klacht. De manier waarop dit gebeurt kan verschillen. Het is afhankelijk van de aard van de klacht en de omstandigheden. Past het onderzoek bijvoorbeeld in lopende inspectieprojecten?

Na maximaal zes weken krijgt u schriftelijk bericht over de uitkomst of de voortgang van dit onderzoek. Als de inspecteur een overtreding constateert, wordt, afhankelijk van de ernst van de overtreding, de werkgever eerst in de gelegenheid gesteld deze overtreding ongedaan te maken. Doet de werkgever dit niet, dan kan de inspecteur een boeterapport opmaken. Het kan ook zijn dat direct een boeterapport wordt opgemaakt.

Het kan zijn dat de Arbeidsinspectie besluit geen onderzoek uit te voeren. Daarvan krijgt u schriftelijk bericht, waarin de redenen toegelicht worden. Ook kan na overleg met u besloten worden het onderzoek pas na enige tijd, of op een bepaald tijdstip uit te voeren. Bijvoorbeeld als hierdoor de kans wordt verminderd dat de werkgever argwaan tegen u krijgt. Of als de omstandigheden waarover de klacht gaat alleen op een bepaald tijdstip voorkomen. Maar als er sprake lijkt van een ernstige overtreding of onmiddellijk dreigend gevaar, wordt het onderzoek wél meteen uitgevoerd.

Wat doet u als u schade heeft geleden

Het kan zijn dat u in samenhang met uw klacht gezondheidsschade of materiële schade heeft geleden. Soms kunt u deze schade op de werkgever verhalen. In de meeste gevallen moet u daarvoor zelf de rechter inschakelen, bijvoorbeeld na een juridisch advies van een bureau voor rechtshulp.

Voor meer informatie over het indienen van een klacht kunt u terecht bij de regiokantoren van de Arbeidsinspectie:

Regio Noord

Engelse Kamp 4

9722 AX Groningen

Postbus 30016

Tel. 050 - 5225880

Fax. 050 - 5267202

Regio Oost

Janspoort 2

6811 GE Arnhem

Postbus 9018

6800 DX Arnhem

Tel. 026 - 3557111

Fax. 026 - 4424046

Regio Noordwest

Radarweg 60

1043 NT Amsterdam

Postbus 58366

1040 HJ Amsterdam

Tel. 020 - 5812612

Fax. 020 - 6864703

Regio Midden

Oudenoord 6

3513 ER Utrecht

Postbus 820

3500 AV Utrecht

Tel. 030 - 2305600

Fax. 030 - 2305680

Regio Zuidwest

Stadionweg 43C

3077 AS Rotterdam

Postbus 9580

3007 AN Rotterdam

Tel. 010 - 4798300

Fax. 010 - 4797093

Regio Zuid

Godsweetersingel 10

6041 GL Roermond

Postbus 940

6040 AX Roermond

Tel. 0475 - 356666

Fax. 0475 - 356660

Hoofdkantoor

Anna van Hannoverstraat 4

2595 BJ Den Haag

Postbus 90801
2509 LV Den Haag