



Inleiding

De medewerkers van *Ieder1 is anders* doen uiteraard hun uiterste best om alles zo goed mogelijk voor deelnemers te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat er een meningsverschil ontstaat over beslissingen die genomen worden of over de manier waarop medewerkers deelnemers tegemoet treden. We gaan er van uit dat een klacht eest besproken wordt met degene tegen wie de klacht zich richt. In een gesprek kan er misschien een oplossing komen. In plaats van bij de medewerker zelf, kan deze klacht ook bij de eigenaar van *Ieder1 is anders* ingediend worden.

Bemiddeling

Nadat de klacht met de eigenaar is besproken, kan hij voorstellen om een bemiddelingsgesprek te houden met degene tegen wie de klacht zich richt. Een dergelijk bemiddelingsgesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen deelnemer en degene tegen wie de klacht zich richt. Als een deelnemer het moeilijk vindt om een gesprek aan te gaan, kan hij/zij altijd de hulp invoeren van een vertrouwenspersoon, bijvoorbeeld een mededeelnemer, een vriend(in) of een familielid.

Commissie Klachtenbehandeling

Als praten met degene tegen wie de klacht gericht is niet (meer) lukt, kan er een klacht ingediend worden bij de klachtencommissie. Hieronder is de procedure weergegeven.





Artikel 1. Definities

1.1. **Klacht:** In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: een mondelinge dan wel schriftelijke reactie, waarin een deelnemer zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door *Ieder1 is anders* dan wel een door *Ieder1 is anders* ingeschakelde derde.

1.2. **Melder:** Een deelnemer die zijn of haar ongenoegen uit.

1.3. **Klachtencommissie:** Commissie ingesteld door het bestuur van *Ieder1 is anders*; belast met de behandeling van klachten ingediend door deelnemers van *Ieder1 is anders*

Artikel 2. Voorwaarden

2.1. Iedere belanghebbende of betrokkene bij een opdracht, die door *Ieder1 is anders* wordt uitgevoerd, heeft het recht een klacht in te dienen.

2.2. De klacht moet worden ingediend bij de klachtencommissie van *Ieder1 is anders*. Tot de klachtencommissie behoort een door het bestuur aan te wijzen stafmedewerker of manager, een vertegenwoordiger van het personeel, en een onafhankelijk derde. Voor het indienen van een klacht kan gebruik worden gemaakt van een standaard klachtenformulier, maar dit hoeft niet.

2.3. Een klacht bevat tenminste

a. Naam en adres van de melder

b. De datum van de melding

c. Een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt

Artikel 3. Klachtbehandeling

3.1. Na ontvangst van de klacht zendt *Ieder1 is anders* de melder binnen twee weken een ontvangstbevestiging, waarin wordt gemeld binnen welke termijn de klacht wordt behandeld.

3.2. *Ieder1 is anders* stelt de melder, als diegene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid binnen 20 werkdagen na de melding, de klacht mondeling toe te lichten. Hiervan wordt een verslag gemaakt, dat aan de melder wordt toegezonden.

3.3. De behandeling van de klacht geschiedt uiterlijk 20 werkdagen na de melding, tenzij de klacht mondeling toegelicht wordt. Dan wordt de klacht binnen 10 werkdagen na de toelichting behandeld.



Klachtenregeling



3.4. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld, behalve indien de klacht mondeling is ingediend en tot tevredenheid is afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

3.5. Als de klacht een door *Ieder1 is anders* ingeschakelde derde betreft, zal de klacht doorgegeven worden aan de verantwoordelijke. De klachtenbehandeling geschiedt volgens het daar heersende reglement. *Ieder1 is anders* zal er echter wel op toezien dat deze klacht behandeld wordt.

Artikel 4. Geen verplichting tot afhandeling klacht

4.1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen als:

- a. het een klacht is die al door een andere organisatie is of wordt behandeld
- b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan twaalf maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden
- c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van *Ieder1 is anders*. Indien hiervan sprake is zal *Ieder1 is anders* deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie
- d. de klacht anoniem is.

4.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht door *Ieder1 is anders* schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

Artikel 5. Verslaglegging

Ieder1 is anders draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Artikel 6. Escalatie

Indien een klacht betrekking heeft op jobcoaching en melder meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan melder de klacht escaleren naar de arbeidsdeskundige van het UWV.

