

# Klachtenreglement

Iskander hanteert een klachtenbeleid dat voldoet aan de wettelijke eisen die daaraan worden gesteld. De werknemers van de organisatie en cliënten en belanghebbenden worden op de volgende wijze geïnformeerd over dit klachtenreglement:

- In het Activiteiten Plan staat vermeld dat Iskander een klachtenreglement hanteert en dat opdrachtgever en cliënt hierover bij aanvang van het traject zijn geïnformeerd.
- In het online cliëntdossier van Iskander is het klachtenreglement te allen tijden terug te vinden en te raadplegen door opdrachtgever en cliënt.
- Via de website van Iskander is het reglement te downloaden als pdf-document.
- Bij het in dienst nemen van re-integratiespecialisten of gebruik maken van derden wordt in de arbeids- of in huurovereenkomst vermeld dat iedere nieuwe medewerker geïnformeerd is/wordt over dit klachtenreglement.

Jaarlijks checkt de organisatie of het reglement nog up-to-date is en wordt het functioneren van het reglement in een teamoverleg aan de orde gesteld.

In de organisatie is de directie van Iskander eindverantwoordelijk voor het op juiste wijze uitvoeren van het klachtenreglement.

## Klachtenbeleid

Een klacht is een mondelinge dan wel schriftelijke (re)actie, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over gedragingen van en/of uitlatingen van een directeur, medewerker dan wel een door Iskander ingeschakelde derde.

Een melder is diegene die de klacht indient. Iskander hanteert een klachtenregistratiesysteem, waarin alle klachten worden digitaal worden geregistreerd. Klachten worden binnen vier weken na het indienen ervan afgehandeld. Het staat melder vrij om, indien wenselijk, geheel voor rekening van de melder zelf, zich te laten bijstaan door derden bij het indienen en/of afhandelen van de klacht.



## Voorwaarden en procedure

De te volgen voorwaarden en procedures voor de afhandeling van een klacht worden in het onderstaande stroomschema weergegeven.

Aanleiding	Primaire proces intern (door proces verantwoordelijke of aangewezen functionaris)	Administratieve afhandeling / Proces Extern
<p>Melder dient de klacht formeel in. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. Schriftelijk indienen geniet de voorkeur.</p> <p>→</p>	<p>Procesverantwoordelijke informeert klachtenfunctionaris. Samen bepalen zij of de klacht in behandeling genomen wordt en wie van hen de klacht in behandeling neemt.</p> <p>→</p>	<p>Klacht opnemen (op datum) in klachtenregistratiesysteem.</p> <p>Melder ontvangt binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging met informatie over de procedure. Iskander nodigt melder uit voor overleg.</p> <p>↓</p>
<p>Behandelaar van de klacht en melder gaan in overleg over de klacht. De klacht wordt alleen door Iskander in behandeling genomen wanneer zijn onpartijdigheid niet in het geding komt en de melder toestemming geeft dat Iskander de klacht behandelt. Mocht dit niet het geval zijn, dan schakelt Iskander een gespecialiseerde externe partij in.</p>		
<p><u>Partijen bereiken overeenstemming</u> over de aard van het probleem en de oplossing ervan, dan is daarmee de klacht afgehandeld. →</p>	<p>De klacht van melder en de overeengekomen oplossing wordt schriftelijk vastgelegd in klachtenregistratiesysteem. →</p>	<p>Melder ontvangt binnen vijf werkdagen na overeenstemming een schrijven met daarin de afspraken over afhandeling.</p>
<p><u>Overleg leidt niet tot overeenstemming.</u></p>	<p>Iskander bevestigt het gesprek. Voegt de stukken toe aan het klachtenregistratie-systeem. Iskander Connect BV bepaald of het mogelijk is de klacht zelf te behandelen. Dit moet iemand in de organisatie zijn die niet betrokken is bij de gedraging / uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft.</p> <p>↓</p>	<p>Melder ontvangt binnen vijf werkdagen na het overleg schriftelijke bevestiging van het overleg.</p> <p>↓</p>

	<p>Mocht dit niet mogelijk zijn, dan schakelt Iskander alsnog een gespecialiseerde externe partij in.</p> <p>↓</p>	<p>Melder ontvangt binnen vijf werkdagen na het overleg informatie over de vervolg procedure. Toelichting op welke termijn de klacht wordt behandeld en door wie.</p> <p>↓</p>
	<p>Procesverantwoordelijke, Klachtenfunctionaris of externe partij stelt degene, op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord en mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger.</p> <p>↓</p>	<p>Iskander stelt de melder in de gelegenheid te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger.</p> <p>↓</p>
	<p>Het verslag van de bijeenkomst wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.</p> <p>↓</p>	<p>Het verslag van de bijeenkomst wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder alsmede degene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.</p> <p>↓</p>
<p>De klacht wordt schriftelijk afgehandeld door de Procesverantwoordelijke, Klachtenfunctionaris of externe partij. 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. Indien melder en betrokken partij(en) binnen vijf werkdagen na ontvangst van aangetekende schriftelijke bevestiging van gemaakte afspraken met betrekking tot de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld, niet reageren, wordt de klacht als zijnde naar tevredenheid van melder en partij(en) gezien als afgerond. Afronding zal worden opgenomen in het klachtenregistratiesysteem, met de getroffen maatregelen en resultaten vermeld in de vorm van een chronologisch overzicht.</p>		

### **Klachten die niet in behandeling worden genomen**

Niet elke klacht hoeft te leiden tot het indienen van een formele (schriftelijke) klacht. In de meeste gevallen zal de cliënt weinig behoefte hebben aan een formele klachten procedure. Daar staat tegenover dat cliënten tijdens een begeleidingstraject in de gelegenheid gesteld moeten worden om klachten/bezwaren/kanttekeningen/opmerkingen te uiten. In het algemeen zullen opmerkingen die duiden op onvrede van de cliënt, geuit worden tijdens de gesprekken die de re-integratiespecialist met de cliënt voert. Klachten kunnen betrekking hebben op de begeleiding door de re-integratiespecialist, of op de werkwijze van de organisatie. Meestal zal de re-integratiespecialist deze zelf afhandelen, zonder dat de klacht officieel in behandeling genomen wordt.

Overige oorzaken waardoor de klacht niet in behandeling wordt genomen:

- De klacht wordt niet in behandeling genomen als melder geen vervolg actie wenst;
- De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- De klacht wordt niet in behandeling genomen als het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan vier weken voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- De klacht wordt niet in behandeling genomen als het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van Iskander;
- De klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht anoniem is.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen worden betrokken partijen binnen vijf werkdagen schriftelijk geïnformeerd.

