

## Klachtenreglement

Wanneer u een klacht heeft, of u heeft aanmerkingen op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door een medewerker van Leerplein Twente, hopen we natuurlijk dat u dit kunt oplossen met de medewerker zelf. Ten allen tijden verwachten we van een medewerker van Leerplein Twente dat hij/zij oplossingsgericht meedenkt.

Mocht dit om enige redenen niet mogelijk blijken, dan kunt u onderstaande raadplegen en inzetten.

De klacht kan zowel betrekking hebben op eigen medewerkers alsook op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Leerplein Twente werkzaam zijn. Ook kan de klacht betrekking hebben op het proces van Leerplein Twente.

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling kenbaar worden gemaakt. Melding van een klacht kan via mail, ter attentie van [claudi@leerpleintwente.nl](mailto:claudi@leerpleintwente.nl).

Uw klacht bevat tenminste de naam en het adres van de indiener en een omschrijving van de gedraging (waarover wordt geklaagd). Indien u hieraan niet heeft voldaan, zal Leerplein Twente u vragen deze gegevens, binnen 10 dagen, alsnog te verstrekken.

Binnen 2 weken na ontvangst van de ingediende klacht ontvangt een bevestiging hiervan. In deze bevestiging dienen minimaal te zijn opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen hebben plaats gevonden waar de klacht betrekking op heeft, evenals een korte omschrijving van de feiten met betrekking tot de klacht.

De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Zowel u als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan u als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.

U wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Mocht naar uw mening de afhandeling van de klacht niet afdoende of naar tevredenheid geschieden, dan heeft altijd de mogelijkheid te escaleren naar de bij u betrokken arbeidsdeskundige van het UWV.



Leerplein Twente draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen.

Opgemaakt te Tubbergen op 11-02-2022.