



## **Klachten- en geschillenprocedure 'Iedereen een Meester'**

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Hieruit kunnen klachten en geschillen ontstaan. Deze kunnen ontstaan tussen vrijwilligers onderling, maar ook in de contacten tussen vrijwilligers met beroepskrachten van de school of tussen vrijwilligers en medewerkers van Iedereen een Meester.

### **Uitgangspunten bij klachten en geschillen**

- Een klacht of geschil dient zo snel mogelijk te worden onderkend zodat de schade beperkt, en een oplossing mogelijk blijft.
- Vrijwilligers hebben recht op informatie over de afhandeling van de klacht of het geschil.
- Klachten en geschillen dienen discreet te worden behandeld.

### **Stappenplan bij klachten of geschillen tussen vrijwilliger en school**

Iedereen een Meester hanteert de volgende procedure bij klachten en geschillen:

1. De eerste aanspreekpersoon bij klachten of geschillen is de verantwoordelijke beroepskracht van de school.
2. Is de beroepskracht zelf partij in het conflict of biedt volgens één van de partijen de beroepskracht onvoldoende uitkomst, dan kan contact worden opgenomen met de directeur van de school.
3. Ook kan de vertrouwenspersoon van Iedereen een Meester worden ingezet; deze beslist.
4. Kan het conflict intern niet worden opgelost, dan is beroep mogelijk bij een geschillencommissie, bestaande uit drie personen.
5. Beide partijen wijzen een eigen vertegenwoordiger aan voor de geschillencommissie, aangevuld met een lid van de RvT van Iedereen een Meester. Zij vormen tezamen een geschillencommissie.
6. De geschillencommissie heeft de taak het conflict te begeleiden en tot een oplossing te brengen. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend.



### **Stappenplan bij klachten of geschillen tussen vrijwilliger en een medewerker van Iedereen een Meester**

Iedereen een Meester hanteert in dat geval de volgende procedure:

1. De eerste aanspreekpersoon bij klachten of geschillen is de vertrouwenspersoon van Iedereen een Meester.
2. Is de persoon die de functie van vertrouwenspersoon uitvoert zelf partij in het conflict of biedt volgens één van de partijen de vertrouwenspersoon onvoldoende uitkomst, dan kan contact worden opgenomen met de voorzitter van het bestuur van Iedereen een Meester.
3. Ook kan een lid van de RvT van Iedereen een Meester worden ingezet; deze beslist.
4. Kan het conflict intern niet worden opgelost, dan is beroep mogelijk bij een geschillencommissie, bestaande uit drie personen.
5. Beide partijen wijzen een eigen vertegenwoordiger aan voor de geschillencommissie, aangevuld met een onafhankelijke persoon. Zij vormen tezamen een geschillencommissie.
6. De geschillencommissie heeft de taak het conflict te begeleiden en tot een oplossing te brengen. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend.

### **Registratie**

Om als Iedereen een Meester lering te trekken is er een registratie van klachten en geschillen, die wordt bijgehouden door de vertrouwenspersoon. Deze registratie wordt jaarlijks geëvalueerd met het bestuur van Iedereen een Meester.

### **Vaststelling Klachten- en geschillenprocedure**

Deze procedure is vastgesteld op 10 juni 2022 te Den Haag door het bestuur van de Stichting Iedereen een Meester.