Klachtenregeling

Playing for Success Breda

Verantwoordelijke organisatie	NAC Maatschappelijk
Verantwoordelijke functionaris	[NAAM / FUNCTIE]
Klachtenfunctionaris	[NAAM / FUNCTIE / E-MAIL / TELEFOON]
Onafhankelijke derde	[NAAM / ORGANISATIE / E-MAIL / TELEFOON]

1. Doel van deze klachtenregeling

Playing for Success Breda vindt het belangrijk dat deelnemers, ouders/verzorgers, scholen en andere betrokkenen hun ervaringen, zorgen en klachten kunnen uiten. Een klacht zien wij als een mogelijkheid om te leren, onze dienstverlening te verbeteren en ervoor te zorgen dat deelnemers zich veilig, gehoord en gerespecteerd voelen.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe Playing for Success Breda met klachten omgaat en welke mogelijkheden een klager heeft wanneer een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost.

De klachtenregeling is openbaar en wordt gepubliceerd op de website van Playing for Success Breda en opgenomen in de studiegids/informatie voor deelnemers.

2. Voor wie is deze klachtenregeling bedoeld?

Een klacht kan worden ingediend door:

- een deelnemer van Playing for Success Breda;
- een ouder/verzorger van een minderjarige deelnemer;
- een school / vertegenwoordiger van een school die bij het programma betrokken is;
- een andere rechtstreeks bij het programma betrokken persoon.

3. Waarover kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- de begeleiding of bejegening van een deelnemer;
- de inhoud of uitvoering van het programma;
- de veiligheid of sociale veiligheid tijdens een traject;
- communicatie of informatievoorziening;
- afspraken die volgens de klager niet zijn nagekomen;
- de wijze waarop een deelnemer of ouder/verzorger is behandeld;
- andere situaties waarin iemand zich door Playing for Success Breda niet zorgvuldig of naar tevredenheid behandeld voelt.

4. Een klacht eerst bespreken

Playing for Success Breda stimuleert om een klacht of ongenoegen, wanneer dat mogelijk en passend is, eerst te bespreken met de direct betrokken medewerker of begeleider.

Dit is echter geen voorwaarde voor het indienen van een formele klacht.

Wanneer een deelnemer, ouder/verzorger of andere betrokkene zich niet voldoende gehoord voelt of rechtstreeks een formele klacht wil indienen, kan dit direct bij de klachtenfunctionaris.

5. Indienen van een formele klacht

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend bij de klachtenfunctionaris van Playing for Success Breda.

De klacht kan per e-mail of schriftelijk worden ingediend.

Klachtenfunctionaris Playing for Success Breda

Naam	NAC Maatschappelijk
Functie	[NAAM / FUNCTIE]
E-mail	[NAAM / FUNCTIE / E-MAIL / TELEFOON]
Telefoon	[NAAM / ORGANISATIE / E-MAIL / TELEFOON]

Een klacht bevat bij voorkeur:

- naam en contactgegevens van de klager;
- datum van de klacht;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- een beschrijving van de situatie waarop de klacht betrekking heeft;
- eventueel relevante documenten of andere informatie.

6. Bevestiging en registratie

De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van een formele klacht zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 5 werkdagen.

De ontvangstbevestiging bevat:

- de datum van ontvangst;
- een korte omschrijving van de klacht;
- de naam van de persoon die de klacht behandelt;
- informatie over de verdere procedure;
- de termijn waarbinnen de klager een reactie kan verwachten.

7. Vertrouwelijke behandeling

Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Informatie over de klacht wordt uitsluitend gedeeld met personen die deze informatie nodig hebben voor een zorgvuldige behandeling van de klacht.

De klachtenfunctionaris gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie. De registratie en verwerking van persoonsgegevens vindt plaats volgens de geldende privacywetgeving.

De klager wordt geïnformeerd over wie de klacht behandelt en met wie, indien noodzakelijk, informatie over de klacht wordt gedeeld.

8. Onderzoek van de klacht

De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig en onpartijdig.

Daarbij kunnen, afhankelijk van de aard van de klacht:

- de klager worden gehoord;
- de betrokken medewerker of begeleider worden gehoord;
- relevante documenten worden bekeken;
- andere betrokkenen worden gevraagd om informatie;
- aanvullende informatie worden opgevraagd.

De klager krijgt de gelegenheid om zijn of haar klacht toe te lichten.

Wanneer de klacht betrekking heeft op het handelen van de klachtenfunctionaris zelf, wordt de klacht door een andere daarvoor aangewezen persoon behandeld.

Wanneer de klacht betrekking heeft op de verantwoordelijke leidinggevende of bestuurder, neemt deze persoon niet deel aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

9. Termijn van afhandeling

Playing for Success Breda reageert binnen vier weken na ontvangst van de formele klacht met een gemotiveerde beslissing.

De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld.

In de beslissing staat in ieder geval:

- een samenvatting van de klacht;
- de belangrijkste feiten en bevindingen;
- de wijze waarop de klacht is onderzocht;
- de beoordeling van de klacht;
- de conclusie;
- eventuele maatregelen of verbeteracties;
- informatie over de mogelijkheid tot beroep.

10. Verlenging van de termijn

Wanneer meer tijd nodig is om de klacht zorgvuldig te onderzoeken, kan de termijn eenmaal worden verlengd met maximaal vier weken.

De klager wordt hiervan vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn van vier weken schriftelijk op de hoogte gesteld.

In deze mededeling wordt vermeld:

- waarom meer tijd nodig is;
- welke aanvullende werkzaamheden nog moeten worden uitgevoerd;
- binnen welke termijn de klager naar verwachting een definitieve beslissing ontvangt.

11. Beroep bij een onafhankelijke derde

Wanneer de klager niet tevreden is over de beslissing van Playing for Success Breda, kan de klager binnen vier weken na ontvangst van de beslissing beroep instellen bij een onafhankelijke derde.

De onafhankelijke derde is niet betrokken geweest bij de klacht, de begeleiding van de deelnemer of de beslissing waarop de klacht betrekking heeft.

Onafhankelijke derde:

Naam	
Functie	
E-mail	
Telefoon	

De onafhankelijke derde onderzoekt de klacht en stelt beide partijen in de gelegenheid hun standpunt toe te lichten.

De onafhankelijke derde doet een bindende uitspraak over de klacht.

Playing for Success Breda verplicht zich om de uitspraak van de onafhankelijke derde te respecteren en de daaruit voortvloeiende consequenties binnen de door de onafhankelijke derde vastgestelde termijn uit te voeren.

De mogelijkheid om een geschil vervolgens aan de bevoegde rechter voor te leggen blijft bestaan.

12. Onafhankelijkheid

De onafhankelijke derde:

- is niet werkzaam binnen Playing for Success Breda voor de uitvoering van het programma;
- is niet betrokken geweest bij de oorspronkelijke klacht;
- heeft geen persoonlijk belang bij de uitkomst van de klacht;
- behandelt de klacht onafhankelijk en onpartijdig;
- is door Playing for Success Breda vooraf bereid verklaard om in voorkomende gevallen als onafhankelijke derde op te treden.

13. Uitvoering van een uitspraak

Wanneer de onafhankelijke derde de klager geheel of gedeeltelijk in het gelijk stelt, voert Playing for Success Breda de uitspraak uit.

De verantwoordelijke functionaris binnen Playing for Success Breda ziet erop toe dat eventuele consequenties of verbetermaatregelen binnen de vastgestelde termijn worden uitgevoerd.

De uitvoering wordt geregistreerd in het klachtenregister.

14. Registratie van klachten

Playing for Success Breda houdt een klachtenregister bij.

Per klacht worden, voor zover relevant, geregistreerd:

- datum van ontvangst;
- naam of kenmerk van de klacht;
- aard en onderwerp van de klacht;
- betrokken traject of programma;
- wijze van behandeling;
- datum van de beslissing;
- eventuele maatregelen of verbeteracties;
- eventuele beroepsprocedure;
- datum en wijze van afronding.

Het klachtenregister bevat geen gegevens die niet noodzakelijk zijn voor de behandeling, registratie en evaluatie van de klacht.

15. Bewaartermijn

Klachten en de wijze waarop deze zijn afgehandeld worden gedurende 5 jaar na afsluiting van de klacht bewaard, tenzij een wettelijke verplichting een langere bewaartermijn voorschrijft.

Na afloop van de bewaartermijn worden de gegevens verwijderd of, wanneer dit noodzakelijk is voor beleidsmatige evaluatie, geanonimiseerd.

16. Evaluatie en verbetering

Playing for Success Breda gebruikt klachten, naast complimenten en andere feedback, om de kwaliteit van de programma's en begeleiding te verbeteren.

Het klachtenregister wordt minimaal eenmaal per jaar geëvalueerd. Daarbij wordt gekeken naar:

- het aantal klachten;
- de aard en onderwerpen van klachten;
- de wijze van afhandeling;
- terugkerende signalen;
- mogelijke verbetermaatregelen.

De uitkomsten van deze evaluatie kunnen aanleiding zijn om werkwijzen, begeleiding, communicatie of deze klachtenregeling aan te passen.

17. Publicatie

Deze klachtenregeling is openbaar en wordt beschikbaar gesteld via:

- de website van NAC Maatschappelijk
- de informatie die deelnemers ontvangen;
- op verzoek via de klachtenfunctionaris.

18. Contact

Voor vragen over deze klachtenregeling of het indienen van een klacht kan contact worden opgenomen met:

Playing for Success Breda

Klachtenfunctionaris: [NAAM]
E-mail: [E-MAILADRES]
Telefoon: [TELEFOONNUMMER]
Website: www.nac.nl/maatschappelijk
Vastgesteld op: 01-09-2026