

Procedure klachtbehandeling Stichting Challenge & Support

Begripsomschrijving

Voor de toepassing van het bij of krachtens dit reglement bepaalde wordt verstaan onder:

- **Challenge & Support** = Stichting Challenge & Support
- **Medewerker of gelieerde coach** = Een natuurlijk persoon werkzaam uit naam van Challenge & Support op wie de klacht betrekking heeft.
- **Klacht** = De uiting van onvrede vanwege incidenten of een onveilige situatie met betrekking tot behandeling, begeleiding of bejegening door personen, werkzaam namens de instelling.
- **Indiener** = De cliënt die gebruik heeft gemaakt van uit naam van Challenge & Support uitgevoerde diensten van een begeleider en hieromtrent een klacht indient.
- **Klachtenfunctionaris** = Degene die door het bestuur van Challenge & Support is aangesteld als klachtenfunctionaris.
- **Klachtencommissie** = De door Challenge & Support aangewezen commissie voor behandeling van klachten. De commissie bestaat uit minimaal drie personen.

Doelstelling van de klachtenregeling

- Creëren van de mogelijkheid voor herstel van de vertrouwensrelatie tussen indiener en medewerker of gelieerde coach.
- Recht doen aan de individuele indiener en de medewerker of gelieerde coach.
- Systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in tekortkomingen in het begeleidingstraject.
- Controle op en evaluatie van de bovenstaande verzamelde gegevens, welke anoniem worden gebruikt voor beleid en de bewaking en bevordering van de kwaliteit van begeleiding.

Uitgangspunten bij de klachtenregeling

- De klacht wordt bij voorkeur eerst besproken tussen indiener en medewerker of gelieerde coach, want dit is het moment waarop veelal direct een oplossing met betrekking tot de klacht mogelijk is.
- Onpartijdige en onbevooroordeelde klachtenopvang, bemiddeling en behandeling.
- Toepassing van beginsel hoor en wederhoor.
- Een snelle, zorgvuldige en deskundige afhandeling van de klacht.
- Centrale registratie van de klachten bij de klachtenfunctionaris.
- Een vertaling van de klachten naar kwaliteitsverbetering.

Werkwijze van de klachtenfunctionaris en klachtencommissie

- Bij een klacht over één van de coaches of andere begeleiders, die hun begeleiding uit naam van Challenge & Support uitvoeren, kan de klacht worden gericht aan Challenge & Support via klachtenfunctionaris@challengesupport.nu
- De klachtenfunctionaris behandelt de klacht vertrouwelijk.
- De klachtenfunctionaris bevestigt de ontvangst van de klacht in principe binnen vijf dagen na indiening en stelt binnen vier (4) weken, nadat een klacht is ingediend, alle betrokkenen schriftelijk op de hoogte van diens bevindingen en diens oordeel. Indien dit niet mogelijk is dan zal dit met redenen aan betrokkenen worden medegedeeld.
- De klachtenfunctionaris zal alle betrokkenen horen, alvorens tot een oordeel te komen.
- Indien de instelling, Challenge & Support, door de indiener niet als 'voldoende onpartijdig' wordt gezien, verwijzen wij de indiener naar de klachtencommissie.
- De externe klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden. Het voorzitterschap en lidmaatschap worden vervuld door onafhankelijke leden die niet werkzaam zijn voor of bij Challenge & Support of de gelieerde coach.

Huishoudelijk reglement klachtenfunctionaris en klachtencommissie van Challenge & Support

De klachtenfunctionaris en (in eerste instantie) de klachtencommissie hebben de volgende taken:

- De ontvankelijkheid van de klacht vaststellen.
- Het onderzoeken van de klacht door het verzamelen van feiten en het horen van relevante personen.
- Het op basis van de behandeling van een klacht komen met een uitspraak gericht tot de indiener en medewerker of gelieerde coach.
- Het naar aanleiding van de klacht doen van aanbevelingen aan Challenge & Support of gelieerde coach(s) inzake mogelijkheden voor bewaking en bevordering van de kwaliteit van de geleverde dienst(en).
- Zorg dragen dat er actie wordt ondernomen die de mogelijke herhaling van de klacht tot een minimum beperken.

De klachtenfunctionaris en klachtencommissie hebben de volgende bevoegdheden

- Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met toestemming van de indiener.
- Het oproepen en horen van personen binnen de instelling die bij de klacht betrokken zijn.
- Het inschakelen van deskundigen, in overleg met de directie van Challenge & Support.

Indienen en behandelen van een klacht

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij klachtenfunctionaris@challengesupport.nu.
- De klachtenfunctionaris ontvangt de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen.
- De klachtenfunctionaris informeert de medewerker of gelieerde coach m.b.t. de klacht en schakelt indien nodig de klachtencommissie in.
- De klachtenfunctionaris beoordeelt de binnengekomen klacht als gegrond of ongegrond. Indien de klachtenfunctionaris daar zichzelf niet onafhankelijk genoeg voor acht verwijst hij de klacht door naar de externe klachtencommissie.
- De klachtenfunctionaris of (in tweede instantie) de klachtencommissie deelt de betreffende medewerker of gelieerde coach de inhoud van de klacht mee, met het verzoek schriftelijk te reageren.

Indien gewenst worden indiener, medewerker of gelieerde coach en eventueel anderen die bij de klacht betrokken zijn, opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht door de klachtenfunctionaris of klachtencommissie.

- De uitspraak van de klachtenfunctionaris of klachtencommissie wordt schriftelijk gezonden aan de indiener, de medewerker of gelieerde coach en het bestuur van Challenge & Support.
- De klachtenfunctionaris of klachtencommissie kan besluiten een klacht ongegrond en daarmee niet ontvankelijk te verklaren indien:
 - de klacht eerder in behandeling is geweest en zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
 - de klacht anoniem wordt ingediend;
 - de klacht in behandeling is bij een andere instantie;
 - de klacht geen betrekking heeft op personen werkzaam (geweest) voor of via Challenge & Support.

Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

- De klachtenfunctionaris en leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot hun ter kennis gekomen gegevens en de daarop betrekking hebbende stukken.
- De klachtenfunctionaris registreert de klacht.
- De op de klachtenmelding betrekking hebbende stukken worden tenminste twee (2) jaar bewaard en vanwege de verjaringstermijn maximaal vijf (5) jaar.

Beroepsmogelijkheid

- Indien de indiener het niet eens is met de afhandeling van de klacht door de klachtencommissie, dan kan de indiener de klacht voorleggen aan de NOBCO ([klachtprocedure](#)) als derde partij. Challenge & Support ziet het oordeel van de NOBCO als bindend.

- De klachtencommissie neemt geen schadeclaims in behandeling en doet geen uitspraak over de aansprakelijkheid.
- De klachtenprocedure is kosteloos. Kosten voor een deskundige komen voor rekening van degene die voor de bijstand van een deskundige heeft gekozen.
- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist het bestuur van Challenge & Support na de klachtencommissie gehoord te hebben.
- Dit reglement is in werking getreden op 1 maart 2024.