

Klachtenprotocol Het Begint met Taal

Vastgesteld door de Directeur-Bestuurder op: 28 augustus 2024

Betrokkenen bij het werk van Het Begint met Taal kunnen een klacht indienen over het beleid, de diensten of de communicatieve uitingen van onze organisatie. Klachtenbehandeling vormt een belangrijk aspect van servicegericht denken. Adequaat reageren is belangrijk om de relatie met betrokkenen te behouden of te verstevigen. Een onjuiste of onvolledige afhandeling van een klacht kan het imago van Het Begint met Taal schaden. Daarom hebben we een protocol uitgewerkt voor de behandeling van klachten.

Wil je een melding doen over grensoverschrijdend gedrag door een van onze medewerkers of vrijwilligers? Volg dan het [meldprotocol](#).

1. De klachtenfunctionaris (aanspreekpersoon voor klachten) binnen Stichting Het Begint met Taal is Lotte Aalberts, communicatiespecialist.
2. Betrokkenen kunnen hun klacht per mail indienen via lotte@hetbegintmettaal.nl. Klagers die eerst telefonisch hun beklag doen, vragen we de klacht per mail te bevestigen voordat we de klacht kunnen behandelen.
3. De klager krijgt binnen een week een mail ter bevestiging van de ontvangst van de klacht met daarin informatie over de verdere procedure.
4. We streven ernaar binnen twee maanden elke klacht af te handelen.
5. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de registratie, behandeling en afhandeling van de klacht. Bij afwezigheid wegens vakantie en ziekte en dergelijke, zorgt de Klachtenfunctionaris voor vervanging.
6. Alle klachten en afhandeling ervan registreert de Klachtenfunctionaris op het daarvoor bestemde registratieformulier, dat alleen inzichtelijk is voor de Klachtenfunctionaris en de Klachtencommissie.
7. Waar mogelijk handelt de Klachtenfunctionaris de klacht zelf af.
8. Lukt informele afhandeling door de Klachtenfunctionaris niet of betreft het een complexe (ter beoordeling door de Klachtenfunctionaris) klacht, dan legt de Klachtenfunctionaris de klacht voor aan de Klachtencommissie. De Klachtencommissie bestaat uit de Operationeel Manager en de Programmamanager Kletsmaatjes. Zij horen de betrokkenen indien dit nodig is. De commissie deelt aan de Klachtenfunctionaris mee wat de uitkomst is.
9. Als de klacht niet opgelost kan worden door de Klachtencommissie, dan leggen zij deze voor aan de Directeur-Bestuurder.
10. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling en opnieuw een klacht indient, is de Directeur-Bestuurder verantwoordelijk voor de afhandeling. Bij de behandeling van deze klacht gelden dezelfde randvoorwaarden en procedures als bij de eerste keer.

11. Als het van belang is dat een klacht en de afhandeling bekend zijn bij andere medewerkers, dan brengen we die hiervan op de hoogte. In hoeverre dat nodig is, bepaalt de klachtencommissie.
12. Twee keer per jaar bespreken we de binnengekomen klachten en evalueren we de klachtenafhandeling. We initiëren eventuele verbeterpunten en monitoren de uitwerking daarvan. Jaarlijks (of vaker naar behoefte) bespreekt de Bestuurder dit met de Raad van Toezicht. In het jaarverslag geven we een toelichting op de afhandeling van de klachten.

-.-.-