



▲ Eerste Morgendreef 7
5233 NC 's-Hertogenbosch
T 073 - 6449889 / 073 - 6147162
✉ willeke@abcleermee.nl
I www.abcleermee.nl

ING Bank: 5058147, KvK: 17249738, Fiscaalnummer: NL820808611B01



Klachtenregeling stichting ABC leer mee

Stichting *ABC leer mee* heeft haar klachtenregeling beschreven op haar website. De deelnemers worden tijdens de intake geïnformeerd over deze regeling en de regeling wordt met hen doorgenomen. Zij geven een akkoord op het inschrijfformulier en worden verwezen naar de site.

Stichting *ABC leer mee* heeft haar klachtenregeling beschreven op haar website. De docenten en vrijwilligers worden tijdens de intake geïnformeerd over deze regeling tevens kunnen zij deze regeling inzien. Zij geven een akkoord op het inschrijfformulier en worden verwezen naar de site.

- De klachtenregeling:

Volgens de Dikke van Dale is een klacht:

- Hoorbare uiting van smart in kreten of woorden.
- Uiting, het te kennen geven van ontevredenheid, misgenoegen over iets.

De klachten kunnen ontstaan uit onvrede over de communicatie tussen de deelnemer en de vrijwilliger, docent, bestuurslid van stichting *ABC leer mee*. Ook de wijze van begeleiding van een deelnemer kan reden tot klagen geven. Klachten kunnen gaan over gedrag, omgang, inhoud lespakket en beslissingen.

- Wijze waarop klachten worden afgehandeld (procedure)

Stichting *ABC leer mee* heeft als doelstelling klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht zich echter een klacht voordoen, dan moet de klacht op een effectieve manier worden opgelost.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Een mondelinge klacht kan tegen een ieder worden geuit. De persoon binnen *ABC leer mee* die de klacht ontvangt zal hier iets mee doen. Deze fase is informeel.

Schriftelijke klachten (kan een vervolg zijn op de mondelinge klacht) worden ingediend bij bestuursleden van stichting *ABC leer mee* en stellen daarvan Mevrouw E. Van Hoof als hoofd klachtencommissie daarvan op de

hoogte. Het bestuur zorgt er in principe voor dat de klacht wordt afgehandeld. Uitgangspunt daarbij is dat de klacht wordt afgehandeld door betrokkene/aangeklaagde zelf of als dat niet mogelijk is door een van de bestuursleden van stichting *ABC leer mee*.

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist Mevrouw E. van Hoof, manager van Stadsbibliotheek 's-Hertogenbosch, voorzitter van de klachtencommissie, met inachtneming van de wet- en regelgeving en de strekking van deze regeling.

De afhandeling van de klacht zal op een behoorlijke manier gebeuren. Onder een behoorlijke behandeling van een klacht wordt in ieder geval verstaan:

- Het binnen twee weken verstrekken van voldoende informatie aan de klager;
- De klager in de gelegenheid stellen zijn klacht toe te lichten;
- Eventueel informatie vragen aan derden;
- Binnen vier weken communiceren over het niet in behandeling nemen van de klacht;
- Afhandeling van de klacht binnen zes weken.

Deze regeling staat vermeld op de website van stichting *ABC leer mee* www.abcleermee.nl

Als u vragen heeft over dit klachtenreglement, kunt u contact met ons opnemen:

Stichting ABC leer mee
Eerste Morgendreef 7
5233NC 's-Hertogenbosch
abcleermee@gmail.nl
073-6449889