



abcTaal.nl

voor hulp bij lezen en schrijven
p/a Molenhoek 1A

5251 EK Vlijmen
info@abcTaal.nl

Klachtenregeling Vereniging abcTaal.nl¹

• Klachten

Volgens de Dikke van Dale is een klacht:

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

De klachten binnen de Vereniging abcTaal.nl kunnen ontstaan uit onvrede over de communicatie tussen de (aspirant)leden van de vereniging onderling en tussen de (aspirant)leden van de vereniging en de bestuursleden. Klachten kunnen gaan over vermelding op de website, over omgang met elkaar (collegialiteit), over de inhoud van lesmaterialen, over de beslissingen van het bestuur of de bestuursleden en over privacy.

• Wijze waarop klachten worden afgehandeld (procedure)

Vereniging abcTaal.nl heeft als doelstelling klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht zich echter een klacht voordoen, dan moet deze op een effectieve manier worden opgelost. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk (via e-mail of brief) worden geuit. Een mondelinge klacht kan tegen eenieder worden geuit. De persoon binnen Vereniging abcTaal.nl die de klacht ontvangt, zal hier actie op ondernemen. Deze fase is informeel.

Schriftelijke klachten (mogelijk een vervolg op mondelinge klachten) worden ingediend bij de bestuursleden van Vereniging abcTaal.nl. Deze stellen mevrouw J. Merks 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 Vereniging abcTaal.nl.

Bij klachten waarin deze regeling niet voorziet, beslist mevrouw J. Merks, bestuurslid van het Bossche Taalnetwerk, 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 professionele 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 Vereniging abcTaal.nl, www.abctaal.nl

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

▪ Klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens

Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) heeft de klager het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens over de verwerking van persoonsgegevens door Vereniging abcTaal.nl.

Vereniging abcTaal.nl
Molenhoek 1a
5251 EK Vlijmen
info@abctaal.nl
www.abctaal.nl

¹ Vereniging abcTaal.nl heeft haar klachtenregeling beschreven op haar website. De leden zijn over deze regeling geïnformeerd.