

Stichting Hoopverlening,

gevestigd te Naaldwijk met KvK 91037425,

oprichtingsdatum 8-08-2023

www.stichting-hoopverlening.nl

Klachtenprotocol Stichting Hoopverlening

1. Doel van het klachtenprotocol

Dit klachtenprotocol beschrijft hoe een kleine stichting omgaat met klachten van cliënten, deelnemers, vrijwilligers, samenwerkingspartners en andere betrokkenen. Het doel is:

- klachten serieus, zorgvuldig en tijdig te behandelen;
- onvrede waar mogelijk op te lossen;
- de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren;
- transparantie en vertrouwen te waarborgen.

2. Voor wie is dit protocol bedoeld?

Dit protocol is van toepassing op:

- individuen die gebruikmaken van de dienstverlening;
- deelnemers aan groepsactiviteiten;
- vertegenwoordigers van groepen of organisaties;
- ouders/verzorgers (indien van toepassing);
- vrijwilligers en andere betrokkenen.

3. Wat is een klacht?

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid over:

- de uitvoering van de dienstverlening;
- het gedrag van medewerkers, bestuur of vrijwilligers;
- communicatie, bejegening of organisatie;
- besluitvorming of procedures binnen de stichting.

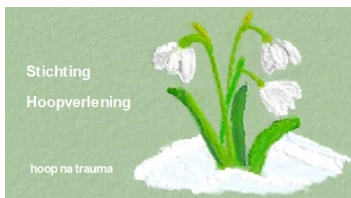
Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.

4. Informele afhandeling (eerste stap)

De stichting stimuleert dat een klacht eerst **informeel** wordt besproken.

- De klager kan de klacht bespreken met de betrokken medewerker of begeleider.
- Indien gewenst kan een andere medewerker of coördinator hierbij ondersteunen.
- Samen wordt geprobeerd tot een oplossing te komen.

Veel klachten kunnen in deze fase snel en naar tevredenheid worden opgelost.



Stichting Hoopverlening,

gevestigd te Naaldwijk met KvK 91037425,
oprichtingsdatum 8-08-2023
www.stichting-hoopverlening.nl

5. Formele klachtprocedure

Indien de klacht niet informeel kan worden opgelost, kan een **formele klacht** worden ingediend.

5.1 Indienen van een klacht

Een formele klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend (per e-mail of brief) en bevat:

- naam en contactgegevens van de klager;
- datum van indiening;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- indien van toepassing: datum, locatie en betrokken personen.

Klachten kunnen worden gericht aan:

- het bestuur van de stichting, of
- de aangewezen klachtenfunctionaris (indien aanwezig).

5.2 Ontvangstbevestiging

- De stichting bevestigt de ontvangst van de klacht binnen **5 werkdagen**.
- De klager wordt geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure.

5.3 Behandeling van de klacht

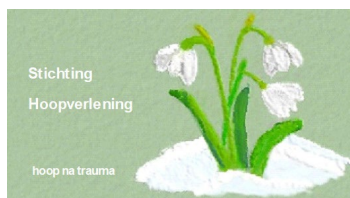
- De klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.
- De betrokken personen krijgen de gelegenheid hun visie te geven.
- Indien nodig kan aanvullende informatie worden opgevraagd.

5.4 Termijn

- De stichting streeft ernaar de klacht binnen **4 weken** af te handelen.
- Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover geïnformeerd met een toelichting.

5.5 Uitkomst

- De klager ontvangt een schriftelijke reactie met:
 - de bevindingen;
 - eventuele conclusies;
 - eventuele maatregelen of verbeteracties.



Stichting Hoopverlening,

gevestigd te Naaldwijk met KvK 91037425,
oprichtingsdatum 8-08-2023

www.stichting-hoopverlening.nl

6. Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Informatie wordt alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling.
- Klachten worden geregistreerd en bewaard conform de geldende privacywetgeving (AVG).

7. Onafhankelijke afhandeling (optioneel)

Indien de klager zich niet kan vinden in de uitkomst, kan hij/zij dit kenbaar maken bij:

- een onafhankelijk bestuurslid, of
- een externe klachtencommissie of mediator (indien van toepassing).

De stichting zal in dat geval meewerken aan een zorgvuldige vervolprocedure.

8. Registratie en evaluatie

- Alle klachten worden geregistreerd (anoniem waar mogelijk).
- Het bestuur evalueert jaarlijks de klachten om structurele verbeteringen door te voeren.

9. Slotbepaling

Dit klachtenprotocol is vastgesteld door het bestuur van de stichting en treedt in werking op [datum]. Het protocol wordt periodiek geëvalueerd en indien nodig aangepast.

Vastgesteld door het bestuur van stichting Hoopverlening op 27 mei 2026