

2021

Klachtenreglement Taal Leeft!

Versie 21 mei 2021

Taal Leeft!

Van Limburg Stirumstraat 10

2805 BD Gouda

Tel: 0031640893114

E-mail: taalleeft@gmail.com

Klachtenreglement

Klachtenreglement Taal Leeft!

Taal Leeft! doet haar uiterste best om de kwaliteit van haar dienstverlening op het hoogste niveau te houden en aan de verwachtingen van haar klanten, medewerkers en samenwerkingspartners te voldoen. De geleverde diensten van Taal Leeft! bestaan voornamelijk uit mensenwerk en het zou kunnen voorkomen dat een cursist, medewerker of opdrachtgever niet tevreden is over de geleverde diensten. Met de medewerkers en/of de directie van Taal Leeft! kan hierover op diverse manieren worden overlegd. Er is ook een mogelijkheid om een officiële klacht in te dienen overeenkomstig klachtenreglement.

Artikel 1. Bevoegdheid tot indienen klacht

- 1 Iedereen mag een klacht indienen bij Taal Leeft! over de manier waarop men in een bepaalde situatie aangesproken of behandeld is.
- 2 Gedrag van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van Taal Leeft! wordt gezien als een gedraging van Taal Leeft!
- 3 Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden ingediend.

Artikel 2. Publicatie

Iedere cursist en werknemer wordt, voordat zij het contract ondertekenen, door de coördinator over de klachtenregeling geïnformeerd en het klachtenreglement doorgenomen. Het klachtenreglement wordt aan iedere cursist en medewerker op papier meegegeven bij het ondertekenen van het contract.

Het klachtenreglement is bij Taal Leeft! op te vragen en van de website van Taal Leeft! te downloaden.

Artikel 3. Indienen van een officiële klacht

Een officiële klacht is een schriftelijke melding door de cursist of zijn/ haar vertegenwoordiger van ontevredenheid als zodanig kenbaar gemaakt bij Taal Leeft! Klager dient zijn officiële klacht schriftelijk in. Dat kan zowel per brief als per e-mail naar het e-mailadres: taalleeft@gmail.com, t.a.v. de directie of per post: Taal Leeft! Sterrenlaan 78, 2743 LT Waddinxveen, T.a.v. de directie.

1. De klacht dient minimaal onderstaande onderdelen te bevatten:
 - De naam, het adres, telefoonnummer en e-mailadres van de klager
 - De datum van het ontstaan van de klacht en de datum waarop de klacht is ingediend.
 - Een omschrijving van de inhoud van de klacht.
2. Als de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht nodig is, moet de klager zelf zorgen voor een vertaling.
3. Taal Leeft! kan besluiten om een schriftelijke klacht, die niet aan het eerste of tweede lid voldoet, niet te behandelen. Dit kan als de klager, na dagtekening van de brief om gegevens aan te vullen, niet binnen vier weken reageert.
4. De klacht dient door de klager te worden ondertekend.
5. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.

Artikel 4. Klachttermijn

De klacht dient uiterlijk 8 weken na het incident en/of het nalaten van Taal Leeft! door Taal Leeft! te zijn ontvangen. De directie kan klachten die na 8 weken of langer worden ingediend als niet ontvankelijk verklaren. Wanneer de klager geen kennis van het incident had kunnen hebben, gaat de periode van 8 weken in vanaf het moment dat de klager wel kennis van het incident had kunnen nemen.

Artikel 5. Klachtenprocedure

De volgende klachtenprocedure is van toepassing:

1. De klager wordt uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht door Taal Leeft! op de hoogste gesteld van de ontvangst daarvan en over de vervolgstappen geïnformeerd.
2. De klachtenafhandeling wordt door de directie van Taal Leeft! gecoördineerd.
3. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen wordt de klager van de klacht binnen twee weken na ontvangst van de klacht hiervan op de hoogte gesteld.
4. De klacht wordt in behandeling genomen door een medewerker die zelf niet betrokken is geweest bij het incident waarop de klacht betrekking heeft.
5. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht ontvangt de klager bericht over het afhandelen van de klacht. Wanneer de klacht nog niet (volledig) afgehandeld is, wordt er een reactie gegeven over de actuele stand van zaken en wordt aangegeven wanneer de klacht definitief zal zijn afgehandeld. Het streven is om klachten af te handelen binnen zes weken na ontvangst.
6. Taal Leeft! is niet verplicht de klacht in behandeling te nemen indien:
met zekerheid vaststaat dat Taal Leeft! of een organisatie of persoon die in opdracht van Taal Leeft! werkzaamheden heeft verricht niet het onderwerp van de klacht is.
 - de klacht betrekking heeft op een incident dat reeds in een eerdere ingediende klacht is afgehandeld.
 - de klacht betrekking heeft op een incident die meer dan 12 maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - op verzoek van de officier van justitie de procedure te maken heeft met een opsporing of vervolging op bevel van de officier van justitie.
7. De indienende partij kan in de gelegenheid worden gesteld gehoord te worden.
8. De behandelaar bepaald plaats en tijdstip. Op verzoek kunnen alle partijen inzage krijgen in alle essentiële stukken die op de klacht betrekking hebben.
9. Door de behandelaar worden plaats en tijdstip van de ter inzage legging als bedoeld in punt 8 bepaald.
10. Iedere partij kan voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
11. Van het horen wordt verslag opgesteld. Een kopie van dit verslag zal aan alle partijen worden verstrekt.

Artikel 6. Registratie van klachten

Taal Leeft! legt de aard, de omschrijving, de omvang, de gevolgen, de ondernomen acties en de uitkomsten van ingediende klachten vast.

Ten behoeve van het keurmerk inburgeren wordt (een deel van) deze informatie gedeeld met Blik op Werk. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en worden bewaard voor een termijn van maximaal 24 maanden.

Artikel 7. Duur van het klachtenreglement

Dit klachtenreglement is in werking getreden met ingang van 21 mei 2021 en blijft voor onbepaalde tijd van kracht totdat dit reglement door een nieuw reglement wordt overschreven. Indien het laatste reglement van toepassing is worden alle actieve cursisten en medewerkers hiervan op de hoogte gesteld. Klachten die tijdens het aanpassen van het klachtenreglement in behandeling zijn vallen onder het oude klachtenreglement.

Artikel 8. Geschillen

Als de klager niet tevreden is over het oplossen van de klacht, kan hij/zij dit bij de directie van Taal Leeft! bekend maken. De directie zal vaststellen of de klachtenprocedure opnieuw kan worden gestart kan worden waarbij een andere behandelaar wordt aangesteld. Mocht het opnieuw in behandeling nemen van de klacht niet tot de mogelijkheden behoren, dan kan de klager de klacht voorleggen bij de klachtenlijn voor inburgeraars van Blik op Werk:

Emailadres: klachten@ikwilinburgeren.nl

Telefoon: 030-3030645

en

bij het onafhankelijk College van Arbitrage bij Blik op Werk. Dit college bestaat uit de volgende leden: Dhr. H. (Han) Entzinger, Dhr. E. (Emile) Hofhuis, Mw. D. (Dilsoz) Amin, Mw. D. (Domenica) Ghidei, Dhr. P. (Piet) van Geel.

Emailadres: info@blikopwerk.nl

Telefoon: 030-2916025

In dergelijke gevallen wordt inhoudelijke informatie met betrekking tot de klacht overgedragen aan Blik op werk.

Taal Leeft!, versie 2 - 21 mei 2021