

Klachtenreglement TaalTafels

De directie en medewerkers van TaalTafels doen hun uiterste best om de kwaliteit van alle diensten zeer hoog te houden en te voldoen aan de verwachtingen van klanten en opdrachtgevers. Het kan toch gebeuren dat u als klant niet tevreden bent over ons gedrag over onze dienstverlening en daarover een klacht heeft.

Wij vinden het dan zeer prettig om allereerst het gesprek aan te gaan om te kijken of de klacht mondeling gezamenlijk kan worden opgelost. Mocht u na het gesprek nog steeds niet tevreden zijn, dan kunt u een formele klacht indienen.

Een formele klacht is een schriftelijke melding per post of e-mail over ontevredenheid over de dienstverlening of resultaten van TaalTafels of over (ongewenst) gedrag. Hoe uw klacht behandeld wordt, is geregeld in dit klachtenreglement.

Artikel 1: Indienen van een klacht

1. Eenieder heeft het recht om een klacht in te dienen over:
 - de kwaliteit van de dienstverlening of de bereikte resultaten
 - de wijze waarop medewerkers of de directie zich in een bepaalde situatie hebben gedragen
2. De klacht dient in het Nederlands schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van TaalTafels
3. De klacht bevat in elk geval:
 - Naam en adres van de klager
 - Dagtekening
 - Omschrijving van de klacht

Artikel 2: Niet behandelen van een klacht

1. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan uiterlijk binnen vier weken na ontvangstdatum op de hoogte gesteld
2. Redenen waarom een klacht niet in behandeling wordt genomen zijn vermeld in de Algemene wet bestuursrecht artikel 9:8.
Zie <https://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2017-04-01#Hoofdstuk9>

Artikel 3: Afhandeling van de klacht

1. De directie van TaalTafels wijst een onafhankelijk behandelaar aan. Meestal is dit de algemeen directeur zelf. Mocht deze niet onafhankelijk zijn, dan wijst de directie een andere medewerker binnen TaalTafels of een onafhankelijk externe aan als behandelaar.

2. De behandelaar van de klacht bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen twee weken
3. Na ontvangst van de klacht stelt de behandelaar de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten
4. Binnen zes weken na ontvangst van de klacht neemt de behandelaar een beslissing en deze wordt schriftelijk aan de klager toegezonden. De beslissing omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en de afhandeling van de klacht. Mocht de termijn van zes weken te kort zijn, dan krijgt klager schriftelijk een indicatie van wanneer hij de beslissing kan verwachten.

Artikel 4: College van Arbitrage

Indien de klager vindt dat TaalTafels de klacht niet naar tevredenheid heeft opgelost, dan kan de klager de klacht voorleggen aan het College van Arbitrage van Stichting Blik op Werk. TaalTafels zal dan alle relevante stukken leveren aan dit College. Het advies dat gegeven wordt door het College van Arbitrage is definitief en beide partijen dienen dit advies op te volgen.

Artikel 5: Slotbepaling

1. TaalTafels stelt belanghebbenden op de hoogte van dit reglement en zorgt dat het reglement toegankelijk is
2. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie
3. Partijen dragen de eigen kosten, waaronder ook de kosten van bijstand door een gemachtigde