

Taalclub B.V.

Klachtenreglement

Artikel 1. De Klachtencommissie

Indien een member, opdrachtgever of een derde een klacht heeft, over een genomen of voorgenomen besluit, uitgevoerde werkzaamheden, gedragingen en/of uitlatingen van de TAALCLUB B.V., één van haar medewerkers of één van de door haar ingezette externe deskundigen en hier melding van wil maken, kan betrokkene formeel een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 2. Samenstelling klachtencommissie

2.1 De klachtencommissie bestaat tenminste uit:

- afvaardiging van de directie TAALCLUB B.V. die buiten het directe contact staat met de indiener van de klacht.
- Onafhankelijke vertegenwoordiging van de operationeel leidinggevenden (Hoofdtrainers), die niet direct bij de klacht betrokken is.
- Indien de klacht een opdrachtgever raakt, afhankelijk van de aard van de klacht, een onafhankelijke vertegenwoordiger van de opdrachtgever.

2.2 De behandeling van de binnengekomen klacht komt in voorkomende gevallen aan de orde gedurende een standaard agendapunt in het wekelijkse directie-overleg en in de drie-maandelijkse MT's. In het MT wordt tevens standaard de registratie, de KPI en eventueel daarop gebaseerde verbetervoorstellen doorgesproken. De landelijk operationeel manager bereidt de behandeling voor, zorgt voor verslaglegging en registratie, houdt het procedure-verloop in de gaten en houdt het overzicht bij.

Artikel 3. De klacht

3.1 Een klacht is iedere vorm van melding via de daartoe aangewezen kanalen (klachtenformulier website www.taalclub.nl) van misnoegen of ontevredenheid over een genomen of voorgenomen besluit, uitgevoerde werkzaamheden, gedragingen en/of uitlatingen van de TAALCLUB B.V., een van haar medewerkers of een van de door haar ingezette externe deskundigen die ook als zodanig geformuleerd wordt.

- 3.2 Klachten die worden ingediend via email en/of via telefoon en die gericht zijn aan de directie, nemen wij ook op in onderhavige klachtenprocedure.

Artikel 4. Procedure

- 4.1 De klacht als bedoeld in artikel 3 wordt aanhangig gemaakt door het indienen van een formele klacht via de website van de TAALCLUB B.V. en het daartoe bestemde klachtenformulier.
- 4.2 Het klaagschrift omvat tenminste:
- naam, alle contactgegevens en dagtekening;
 - een korte, duidelijke uiteenzetting van de klacht alsmede de gronden waarop de klacht is gebaseerd onder overlegging van eventueel daarop van toepassing zijnde schriftelijke stukken;
 - vermelding van de datum van genomen of voorgenomen besluiten, gedragingen en/of uitingen waarop klacht betrekking heeft;
 - een duidelijke omschrijving van datgene waartoe de klachtencommissie uitspraak moet doen.
- 4.3 Indien de klager niet in staat is een klaagschrift in te dienen kan de klacht ook via email of telefoon worden ingediend bij de directie.

Artikel 5. Bekendmaking van het klachtenreglement

- 5.1 Het klachtenreglement is gepubliceerd op www.taalclub.nl
- 5.2 Daarnaast wordt het Klachtenreglement bekend gemaakt aan:
- members: tijdens de intake en bij ondertekening van het trajectplan
 - medewerkers: opname in de arbeidsvoorwaarden. Updates worden gecommuniceerd via interne berichtgeving.
 - opdrachtgevers: via de contractvoorwaarden
 - vrijwilligers: via de vrijwilligersovereenkomsten

Artikel 6. Termijnen

- 6.1 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien het zaken betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden.
- 6.2 De klachtencommissie bevestigt binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager onder vermelding van de datum waarop de klacht is ingediend alsmede een korte omschrijving van de feiten en data waarop de klacht betrekking heeft.

- 6.3 De klacht wordt binnen een termijn van twee weken na indiening beoordeeld op ontvankelijkheid door de klachtencommissie.
- 6.4 Van het eventueel niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld met vermelding van de reden waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen.
- 6.5 Indien de klacht ontvankelijk is wordt binnen een periode van maximaal zes weken na indiening de klacht afgehandeld. Indien de klachtencommissie binnen zes weken niet tot een besluit kan komen, kan de behandelingstermijn met maximaal vier weken worden verlengd. De motivatie van die verlenging zal worden vastgelegd,

Artikel 7. Onderzoek

- 7.1 De klachtencommissie neemt door middel van hoor en wederhoor, kennis van de opvattingen van alle betrokkenen. Van deze communicatie wordt een verslag gemaakt die ter informatie aan de betreffende partijen wordt voorgelegd. Alle betrokkenen hebben recht op inzage van de relevante informatie.
- 7.2 Op basis van het hoor en wederhoor, en informatie verkregen uit het eigen onderzoek van de klachtencommissie, formuleert de klachtencommissie een advies voor de directie voor de oplossing, verbetervoorstel en/of vervolgcacties van de klacht.

Artikel 8. Besluitvorming

Binnen de termijn van zes weken stelt de directie van TAALCLUB B.V. de betrokkenen in kennis van het met redenen omklede besluit dat naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie is genomen, alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Indien de directie daarmee de klacht als formeel afgehandeld beschouwt, zal dit worden geregistreerd en zal klager daarvan in kennis worden gesteld.

Artikel 9. Bezwaarprocedure

Indien de klager het niet eens is met het uitgebrachte advies en/of getroffen maatregelen kan de klager binnen vier weken na de melding van het besluit zoals bedoeld in artikel 8 in beroep gaan bij de Raad van Toezicht zijnde het bestuur van Stichting Stimulering Jong Ondernemerschap.

Contactpersoon bij SSJO is dhr. H. Bongers, voorzitter van het bestuur.

Dhr. Bongers is te bereiken via email: hugobongers@live.nl

Indien de klacht alsnog niet naar tevredenheid is opgelost kan de klager – zijnde cursist inburgeren– de klacht, tegen een vergoeding, voorleggen aan het College van Arbitrage van Stichting Blik op Werk, te bereiken via 030 – 3030645, via email klachten@ikwilinburgeren.nl of via de website van Blik op Werk <http://www.blikopwerk.nl/inburgeren/klachtenlijn-voor-inburgeraars>.

Artikel 10. Registratie

TAALCLUB B.V. draagt zorg voor een registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, alsmede van de naar aanleiding van de ingediende klachten genomen besluiten en getroffen maatregelen. De registratie omvat tevens de relevante data van de afhandeling van de klachten (ontvangst, ontvangstbevestiging, afhandeling), alsmede de klachtbehandelaar(s).