



Taalideaal
Stichting

Klachtenreglement

Stichting Taalideaal
Piet Heynlaan 48
4819 AJ Breda
www.taalideaal.nl
info@taalideaal.nl

Inhoud

Inleiding	3
Artikel 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 2 Definitie van een klacht	4
Artikel 3 Doelstellingen van het klachtenreglement	4
Artikel 4 Meldingsprocedure	4
Artikel 5 Behandelingsprocedure schriftelijke klacht	6
Artikel 6 Termijnen	6
Artikel 7 Klachtenfunctionaris	7
Artikel 8 Externe beroepsmogelijkheden	7
Artikel 9 Intrekingsprocedure	7
Artikel 10 Geheimhouding	7
Artikel 11 Verwerking privacy gegevens	8
Artikel 12 Inwerkingtreding	8

Inleiding

Stichting Taalideaal hecht veel belang aan tevredenheid en werkt daarom steeds aan de kwaliteit van haar stichting.

Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over wat voor aspect van onze stichting dan ook, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Enerzijds om klachten naar ieders tevredenheid op te lossen en anderzijds kunnen wij leren van uw reactie.

Uw klachten nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met u naar een passende oplossing.

Directie

Stichting Taalideaal

Artikel 1 Begripsbepalingen

In dit Klachtenreglement wordt verstaan onder:

- Aanklager: een persoon of instantie die een klacht indient
 - de deelnemer (18+) of ouder/verzorger van een deelnemer (18-) die les volgt bij stichting Taalideaal;
 - de ZZP'er/Freelancer, vrijwilliger of stagiair die werkt voor stichting Taalideaal;
 - de leverancier;
 - de samenwerkingspartner;
 - de instantie.
- Klacht: hier wordt een onvrede en/of klacht mee bedoeld en kan zijn:
 - een uiting van ongenoegen over fysiek of mondeling gedrag;
 - een uiting van ongenoegen over werkzaamheden die stichting Taalideaal uitvoert;
 - een uiting van ongenoegen over betalingen.
- Klachtenfunctionaris: een persoon aangesteld door stichting Taalideaal, die benaderd kan worden wanneer iemand een klacht heeft en waarbij je vertrouwelijke zaken kwijt kunt. De klachtenfunctionaris handelt klachten of knelpunten af die ervaren worden binnen stichting Taalideaal en voert hiervoor gesprekken met de betreffende personen.
- Aangeklaagde: de persoon of vertegenwoordiger van stichting Taalideaal tegen wie een klacht is ingediend.
- Geschil: wanneer de klacht, die na behandeling conform dit klachtenreglement, niet naar tevredenheid van de aanklager is opgelost en waarin de aanklager niet berust.

Artikel 2 Definitie van een klacht

Algemeen:

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Men voelt zich bijvoorbeeld onheus bejegend door een bedrijf, de zaken lopen anders dan verwacht. Vaak is het nodig om toenadering te zoeken om de klacht te kunnen uiten. Dit kan rechtstreeks intermenselijk contact zijn dan wel via communicatiemiddelen.

Specifiek voor stichting Taalideaal:

- Een klacht is een uiting van ontevredenheid gericht aan stichting Taalideaal, met betrekking tot de uitvoering van haar werkzaamheden.
- Een klacht is een uiting van ontevredenheid gericht tegen een persoon die in opdracht van stichting Taalideaal werkzaamheden uitvoeren.
- Een klacht is een uiting van ontevredenheid gericht tegen een deelnemer die les volgt bij stichting Taalideaal.

Artikel 3 Doelstellingen van het klachtenreglement

Het klachtenreglement heeft tot doel:

- een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klachten;
- bescherming van de rechtspositie van de aanklager door een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van de klacht te bieden;
- het zo nodig bevorderen van herstel van de onderlinge relatie op basis van wederzijds vertrouwen;
- de kwaliteit van stichting Taalideaal te bevorderen en te waarborgen.

Artikel 4 Meldingsprocedure

1. Iedere aanklager heeft het recht om een klacht in te dienen bij stichting Taalideaal.
2. Wijze van melden:
 - 2.1 Schriftelijke melding aangetekend per post (adres zie voorblad) t.a.v. de klachtenfunctionaris van stichting Taalideaal. Een schriftelijke klacht bevat tenminste:

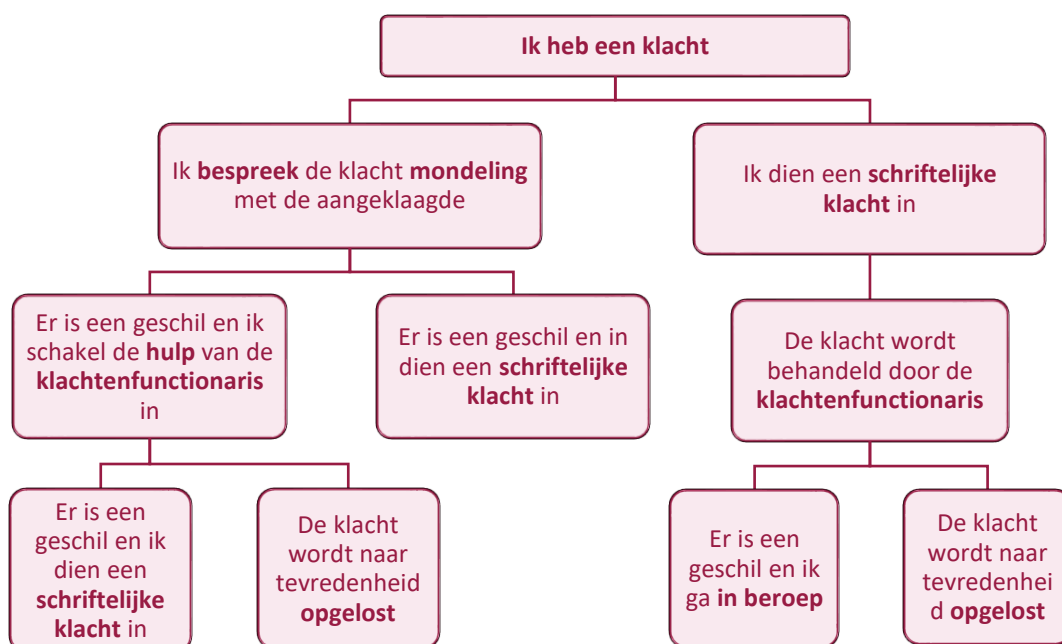
- a) naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de aanklager;
- b) de dagtekening;
- c) een duidelijke en beknopte omschrijving van de klacht;
- d) handtekening van de aanklager.

2.2 Mondelinge melding: Een mondelinge klacht wordt bij voorkeur mondeling afgehandeld tussen de aanklager en de aangeklaagde waartegen de klacht is gericht. Mochten de aanklager en de aangeklaagde hier samen niet aan uitkomen, dan wordt de aanklager uitgenodigd de klacht óf schriftelijk in te dienen volgens de gestelde regels vermeld onder artikel 4 lid 2.1 óf om mondeling contact op te nemen met de klachtenfunctionaris. Een mondelinge klacht wordt niet schriftelijk vastgelegd.

- 3. De aanklager ondervindt geen nadelige hinder bij of van het indienen van een klacht.
- 4. Stichting Taalideaal draagt zorg voor een professionele en empathische behandeling van de klacht.
- 5. Stichting Taalideaal kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan lid 2.1 voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de aanklager de gelegenheid heeft gekregen om de klacht binnen twee weken aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig.
- 6. De aanklager kan op ieder moment een schriftelijk verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de klacht. Stichting Taalideaal beantwoordt dit verzoek binnen één week.

Routemogelijkheden melding:

- A. De aanklager wendt zich bij een klacht bij voorkeur eerst tot de aangeklaagde om tot een informele oplossing te komen.
- B. De aanklager wordt in de gelegenheid gesteld om diens klacht te bespreken. Andere personen kunnen worden betrokken bij dit gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de klacht en de aanklager of aangeklaagde daartegen geen bezwaar maakt.
- C. Wanneer het gesprek niet tot een afdoende oplossing van de klacht leidt, wordt de aanklager gewezen op de mogelijkheid tot het schriftelijk indienen van de klacht (zie artikel 4 lid 2.1) en op de mogelijkheid advies in te winnen en/of in gesprek te gaan met de klachtenfunctionaris (indien deze nog niet in beeld is). De klachtenfunctionaris en de aanklager proberen in samenspraak met elkaar op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen. De klachtenfunctionaris is ook degene die de schriftelijke klachten behandelt.
- D. De aanklager kan, indien zich de situatie voordoet dat de aanklager zich niet rechtstreeks tot de aangeklaagde wil of durft te wenden, zijn klacht schriftelijk indienen volgens artikel 4 lid 2.1.
- E. Uitingen van een klacht worden vanuit het oogpunt van laagdrempeligheid en efficiëntie zo praktisch mogelijk opgelost.



Artikel 5 Behandelingsprocedure schriftelijke klacht

1. Na ontvangst van de schriftelijke klacht stuurt stichting Taalideaal de klacht ter verdere behandeling door naar de klachtenfunctionaris.
2. De aanklager ontvangt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. In deze bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen:
 - a) een korte omschrijving van de klacht (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden);
 - b) de verdere afhandeling van de klacht;
 - c) de termijn waarbinnen men verwacht de klacht af te handelen;
 - d) de naam van de klachtenfunctionaris die de klacht afhandelt.
3. De klachtenfunctionaris neemt daarna contact op met de aanklager om in samenspraak met de aanklager te bepalen hoe de klacht het best behandeld kan worden.
4. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt toegevoegd aan het besluit inzake de klacht.
5. De aanklager en stichting Taalideaal worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
6. Indien de klachtenfunctionaris dit nodig acht om tot een oplossing van de klacht te komen, kan een externe partij, bijvoorbeeld een deskundige, worden ingeschakeld. Dit behoeft de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de aanklager en stichting Taalideaal.
7. De aanklager ontvangt na afloop van de klachtbehandeling een brief van stichting Taalideaal waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd.
8. De klachtbehandeling eindigt in de volgende gevallen:
 - met onmiddellijke ingang bij ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van de aanklager aan stichting Taalideaal of de klachtenfunctionaris;
 - per de datum waarop stichting Taalideaal of de klachtenfunctionaris schriftelijk, de door de aanklager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken, heeft bevestigd;
 - wanneer de aanklager komt te overlijden en de nabestaanden de klachtenafhandeling willen staken.
9. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de aanklager, omkleed met redenen binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.
10. Stichting Taalideaal controleert of de aanklager akkoord gaat met de besluitvorming. Wanneer dit niet het geval is verschaft Stichting Taalideaal de aanklager informatie over de externe beroepsmogelijkheden.

Artikel 6 Termijnen

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen één maand nadat de aanklager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de aangeklaagde een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in het klachtenreglement. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht nog steeds in behandeling worden genomen, echter de aanklager wordt gevraagd schriftelijk toe te lichten waarom de klacht pas na één maand wordt ingediend.
2. De aanklager ontvangt de brief als bedoeld in artikel 5 lid 2 van het klachtenreglement zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de datum waarop de klacht bij stichting Taalideaal is ingediend.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van stichting Taalideaal noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste twee weken worden verlengd.
4. De klachtbehandeling dient binnen tien weken afgerond te zijn. Verlenging van de termijn kan alleen met instemming van de aanklager. Stichting Taalideaal informeert daarvoor de aanklager over de reden waarom de klacht nog niet beoordeeld kan worden en de termijn waar binnen dit alsnog zal gebeuren.

Artikel 7 Klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid in samenspraak met de aanklager en de aangeklaagde:
 - op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen en/of;
 - de aanklager op diens verzoek te informeren en adviseren over de mogelijkheden om een klacht schriftelijk in te dienen;
 - te informeren over de werkwijze van het klachtenreglement;
 - de aanklager bij te staan bij het formuleren van de klacht;
 - zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
2. Bij de uitoefening van de taak komt de klachtenfunctionaris de bevoegdheid toe om al hetgeen te doen dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
3. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover de aanklager en de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris dient zich dan ook te onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid en/of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
4. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris bij stichting Taalideaal te worden gemeld. Stichting Taalideaal zal er vervolgens voor zorgen dat een andere (plaatsvervangend) klachtenfunctionaris wordt aangewezen.
5. Stichting Taalideaal waarborgt dat de klachtenfunctionaris zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de klachtenfunctionaris niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.

Artikel 8 Externe beroepsmogelijkheden

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de aanklager zijn afgehandeld, dan bestaat er de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een externe onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan daarover meer informatie geven aan de aanklager.

Artikel 9 Intrekkingprocedure

Een klacht kan ingetrokken worden wanneer:

1. de aanklager deze zelf schriftelijk (per post of per e-mail) met opgaaf van reden, intrekt bij stichting Taalideaal of de klachtenfunctionaris;
2. de aanklager deze mondeling intrekt bij stichting Taalideaal of de klachtenfunctionaris. De intrekking wordt schriftelijk (per post of per e-mail) bevestigd aan de aanklager onder vermelding van de datum van het gesprek en de reden van de intrekking;
3. stichting Taalideaal, in geval van dringende reden, besluit de klachtafhandeling stop te zetten. Van dringende reden is bijvoorbeeld sprake indien de aanklager zich agressief naar een medewerker uit of zich anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtafhandeling in alle redelijkheid niet meer van stichting Taalideaal kan worden verlangd. De aanklager wordt schriftelijk (per aangetekende post) geïnformeerd over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig.

Artikel 10 Geheimhouding

1. De klachtenfunctionaris neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk om met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze vertrouwelijkheid vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als klachtenfunctionaris heeft beëindigd.
2. Het is soms noodzakelijk om informatie met anderen te delen voor het adequaat uitoefenen van vertrouwenstaken en het oplossen van een klacht. Er kan dan geen sprake zijn van geheimhouding. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Informatierecht: Stichting Taalideaal is wettelijk verplicht de ouders/verzorgers van een minderjarige deelnemer te informeren over feiten of omstandigheden die de persoon van de deelnemer betreffen.
- Getuigen: Het komt voor dat de klachtenfunctionaris door justitie als getuige wordt opgeroepen bij een onderzoek. De klachtenfunctionaris heeft geen beroepsgeheim en is verplicht te antwoorden op vragen van justitie.
- Strafbare feiten: Als de klachtenfunctionaris wordt gevraagd medewerking te verlenen aan politie en justitie is deze verplicht dit te doen en is geheimhouding niet mogelijk.
- Meldplicht: Elke persoon die werk uitvoert voor stichting Taalideaal heeft een wettelijke plicht bij een vermoeden van een (zedes)misdrijf dit te melden bij de directie van stichting Taalideaal. Deze meldplicht geldt ook voor de klachtenfunctionaris.

Artikel 11 Verwerking privacy gegevens

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het vastleggen van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door stichting Taalideaal aangewezen (digitale) systeem.
2. Stichting Taalideaal valt aan te merken als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen maximaal 2 jaar, nadat de behandeling van de klacht is afgerond, worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren. De aanklager wordt hiervan dan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 12 Inwerkingtreding

Het klachtreglement is op 29-01-2021 vastgesteld en aangepast op 04-03-2025 door stichting Taalideaal en daarna ter kennisgeving gedeeld met de RvA en treedt per genoemde datum in werking. Het klachtenreglement wordt regelmatig geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.