



Klachtenreglement Werkvloertaal

Klachtenreglement Werkvloertaal

Werkvloertaal verklaart het hieronder opgenomen Klachtenreglement te hanteren voor de indiening en behandeling van klachten omtrent de dienstverlening van Werkvloertaal.

Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Werkvloertaal*: de besloten vennootschap Werkvloertaal, gevestigd aan de Pastoor van Leeuwenstraat 22a te Helmond, die uitvoering geeft aan opdrachten gericht op taaltraining, taalcoaching en inburgering van personen;
- b. *De directie*: de directie van Werkvloertaal;
- c. *Een klacht*: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen afkomstig van een klant of een opdrachtgever over de wijze waarop de dienstverlening van Werkvloertaal heeft plaatsgevonden;
- d. *Een klaagschrift*: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon een klacht uit over de dienstverlening van Werkvloertaal;
- e. *De klager*: degene die bij Werkvloertaal een klacht indient of diens gemachtigde;
- f. *De onafhankelijk medewerker*: degene die namens de directie de bevoegdheid heeft tot behandeling van de klacht;
- g. *Klanten*: cursisten of deelnemers aan één of meerdere traject(en) van Werkvloertaal;
- h. *Medewerker*: de natuurlijke persoon die op grond van een overeenkomst van Werkvloertaal daadwerkelijk werkzaam is bij Werkvloertaal. Hiertoe behoren onder anderen alle personen met een arbeidsovereenkomst, een toelatingsovereenkomst of een detacheringsovereenkomst, evenals waarnemers, externe dienstdoenden, uitzendkrachten en stagiaires;
- i. *Traject*: deelname aan een georganiseerde activiteit(en) van Werkvloertaal. Trajecten behelzen in alle gevallen een vooraf bepaald doel. Voorafgaand aan een traject zal altijd een intakegesprek plaatsvinden;
- j. *Intakegesprek*: een verkennend gesprek tussen een mogelijke klant en een medewerker van Werkvloertaal waarbij gegevens van een nieuwe klant worden verzameld en informatie wordt verstrekt over het beoogde traject en de geldende regels en afspraken.

Artikel 2 Werkingsfeer

- 2.1 Het Algemeen Klachtenreglement Werkvloertaal is van toepassing op alle werkzaamheden binnen Werkvloertaal.

Artikel 3 Klachtenrecht

- 3.1.1 Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop Werkvloertaal – of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van Werkvloertaal – zich jegens hem heeft gedragen, een klacht in te dienen bij Werkvloertaal.
- 3.1.2 De bevoegdheid tot behandeling van de klacht ligt bij de directie, of de door haar aangewezen onafhankelijk medewerker. De coördinatie van de behandeling ligt bij de hiervoor aangestelde onafhankelijk medewerker.
- 3.1.3 De directie heeft de bevoegdheid de behandeling van een klacht door een onafhankelijk medewerker te laten uitvoeren met dien verstande dat de directie in de volgende gevallen altijd zelf de behandeling ter hand neemt:
- a) indien de klacht afkomstig is van een opdrachtgever;
 - b) indien de klacht zwaarwegende (juridische) implicaties kan hebben;
 - c) indien de klacht gericht is tegen de onafhankelijk medewerker.

Artikel 4 Indienen van klachten

- 4.1 Een klaagschrift is leesbaar opgesteld in de Nederlandse taal, is ondertekend door de klager en bevat ten minste:
- a) de naam en het adres van de klager;
 - b) de dagtekening;
 - c) een omschrijving van de gedraging, waartegen de klacht zich richt.
- 4.2 Een mondelinge klacht wordt ingediend bij de medewerker die bij de gedraging betrokken is geweest, diens direct leidinggevende of een andere medewerker van Werkvloertaal.
- 4.3 De mondelinge klacht wordt zo mogelijk direct afgehandeld, onverminderd het recht van de klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
- 4.4 Op verzoek van de medewerker wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld.
- 4.4.1 Indien de eerste contactpersoon naar tevredenheid van de klager diens klacht heeft afgehandeld, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van artikel 5 tot en met 10 van dit reglement. De klacht dient wel geregistreerd te worden conform artikel 12.
- 4.5 Klachten kunnen op de volgende wijze worden ingediend:

- a) Schriftelijk:
Werkvloertaal
Pastoor van Leeuwenstraat 22a
5701 JV Helmond
- b) Per e-mail: tijs@werkvloertaal.nl
- c) Persoonlijk, op afspraak in een gesprek met de onafhankelijk medewerker.

Artikel 5 Ontvangstbevestiging, toezending aan beklagde

- 5.1 De onafhankelijk medewerker bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk binnen twee weken na de datum van ontvangst.
- 5.1.1 De onafhankelijk medewerker zendt een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan de directie.

Artikel 6 Termijn van behandeling

- 6.1 De onafhankelijk medewerker handelt het klaagschrift af binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
- 6.2 De behandelaar kan vanwege bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.

Artikel 7 Afhandeling niet door beklagde

- 7.1 De behandeling van het klaagschrift geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 8 Niet ontvankelijkheid klacht

- 8.1 De directie is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien:
 - a) Eenduidig vaststaat dat niet Werkvloertaal – of een organisatie dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van Werkvloertaal – maar een derde partij onderwerp van de klacht is.
 - b) De klacht betrekking heeft op een gedraging die reeds eerder met inachtneming van het Klachtenreglement Werkvloertaal is behandeld.

- c) De klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
 - d) De klacht betrekking heeft op een gedraging die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan wel een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.
 - e) Ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
 - f) De klacht niet de elementen bevat zoals bedoeld in artikel 4, eerste lid, waarbij de klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gehad het klaagschrift aan te vullen.
- 8.2 Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding van de redenen die hebben geleid tot het niet in behandeling nemen.

Artikel 9 Horen klager en beklagde

- 9.1.1 De onafhankelijk medewerker stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Tijdstip van het contact wordt door de onafhankelijk medewerker bepaald.
- 9.2 Van het horen van de klager en/of degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kan worden afgezien indien betrokkene heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 9.3 Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht. Plaats en tijdstip van de ter inzage legging worden door de onafhankelijk medewerker bepaald.
- 9.3.1 De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen.
- 9.3.2 Van het horen wordt verslag gedaan, dat door de onafhankelijk medewerker wordt toegestuurd aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 10 Bevindingen

- 10.1.1 Indien de klager niet voldoet aan het verzoek van de onafhankelijk medewerker te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken over te leggen of anderszins mee te werken aan

het onderzoek, handelt de onafhankelijk medewerker de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.

- 10.2 De onafhankelijk medewerker stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die zij daaraan verbindt.
- 10.2.1 Indien partijen onderling niet tot een oplossing kunnen komen volgt een samenkomst waarbij directie betrokken wordt. De directie stelt de klager in de gelegenheid (indien wenselijk) gehoord te worden. De klager mag hierbij worden bijgestaan door een raadsman of vertegenwoordiger. Van dit horen wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag, met daarbij een schriftelijke beoordeling van alle onderdelen van de klacht alsmede een voorstel van de eventuele voorgestelde maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zullen worden, wordt binnen 10 werkdagen aan de klager of zijn vertegenwoordiging toegezonden.
- 10.2.2 De interne klachtenprocedure eindigt door een schriftelijke overeenstemming van de klager met het door de directie toegezonden voorstel.
- Indien de klager niet akkoord gaat met de afhandeling van uw klacht dan kan hij/zij zich wenden tot het College van Arbitrage. Informatie kunt u hierover vinden via de site van [Blik op Werk](#) onder klachtenlijn voor inburgeraars. (Bellen op werkdagen tussen 13:00 en 16:00 (030 - 3030 645) of een email sturen naar klachten@ikwilinburgeren.nl).

Artikel 11 **Waarborgen privacy van klager en derden**

- 11.1.1 Partijen hebben geen recht op afschriften of inzage van stukken, indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten tenzij hiervoor schriftelijke toestemming door de betrokkene is verleend.
- 11.2 De betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding van privacygevoelige gegevens waarvan zij in het kader van de behandeling van een klacht kennis hebben genomen.
- 11.2.1 De onafhankelijk medewerker draagt er zorg voor dat stukken en gegevens die gebruikt worden bij de behandeling van de klacht vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 12 **Registratie**

- 12.1 De onafhankelijk medewerker draagt zorg voor de registratie van de ontvangen klachten waarbij tenminste het volgende wordt geregistreerd:
- a. de datum van binnenkomst van de klacht;
 - b. de datum van de verzonden ontvangstbevestiging;
 - c. de behandelaar van de klacht;

- d. de uitkomst van de afhandeling;
 - e. de datum waarop de klacht is afgehandeld.
- 12.2 De directie evalueert en rapporteert eenmaal per jaar over het aantal en de aard van de geregistreerde klachten alsmede over de in het kader van de klachtenafhandeling genomen maatregelen.

Artikel 13 Bepaling betreffende bekendmaking

- 13.1 Klanten worden op de hoogte gesteld van de inhoud van het Algemeen Klachtenreglement bij ondertekening van de overeenkomst met Werkvloertaal. Desgewenst ontvangen zij een afschrift van dit reglement.
- 13.2 Het Algemeen Klachtenreglement Werkvloertaal vormt onderdeel van het Personeelshandboek dat medewerkers ontvangen bij het aangaan van de arbeidsovereenkomst dan wel een overeenkomst van opdracht.
- 13.3 Het Algemeen Klachtenreglement ligt voor een ieder ter inzage op de (les)locaties van Werkvloertaal.

Artikel 14 Slotbepalingen

- 14.1 Deze regeling treedt in werking met ingang van 25 mei 2018.
- 14.2 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenreglement Werkvloertaal'.

Helmond, mei 2018
Werkvloertaal