

Mauritskade 24
1091 GC Amsterdam
020 684 98 97
06 1794 8966
info@taalvorming.nl
www.taalvorming.nl
KvK 34125031
NL221NGB0008319605



Klachtenreglement Stichting Taalvorming

1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de Stichting via email;
2. De klacht kan zowel betrekking hebben op geleverde diensten vanuit de Stichting als op gedragingen en /of uitlatingen die gedaan zijn door medewerkers van de Stichting alsmede derden die in opdracht van de Stichting werkzaamheden hebben verricht;
3. De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin zijn opgenomen de datum van de klacht alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft;
4. De klacht wordt niet in behandeling genomen indien datgene waar de klacht op betrekking heeft langer dan zes weken voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
5. De Stichting stelt de klager binnen vier weken schriftelijk op de hoogte indien de klacht niet in behandeling zal worden genomen;
6. De klacht wordt besproken door de directie en het bestuur van de Stichting;
7. De afhandeling van de klacht geschiedt door het bestuur van Stichting;
8. De klacht zal door het bestuur van de Stichting vertrouwelijk worden behandeld. De inhoud ervan zal enkel aan de directie bekend worden gemaakt;
9. Zowel de klager als de persoon op wie de klacht betrekking heeft, worden in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen wordt hiervan een beknopt schriftelijk verslag opgemaakt;
10. Het oordeel van het bestuur van de Stichting is bindend voor zowel de klager als voor de Stichting;
11. De klacht wordt door het bestuur van de Stichting binnen een periode van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld;
12. Het bestuur van de Stichting stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zullen worden;
13. Het bestuur van de Stichting stelt diegene, waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zullen worden;
14. De Stichting draagt zorg voor de registratie van het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten, alsmede de aanleiding van de ingediende klachten en de getroffen maatregelen.