



Klachtenreglement Rijke Taal

Expertisecentrum Rijke Taal streeft ernaar om haar dienstverlening zo goed mogelijk uit te voeren. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de geboden dienstverlening. Wij vinden het belangrijk dat u ons hiervan op de hoogte stelt, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Het heeft onze voorkeur dat u uw ontevredenheid eerst met ons bespreekt, aangezien dit vaak al voldoende is om het probleem op te lossen. Mocht dit niet het gewenste resultaat opleveren, dan kunt u uw klacht schriftelijk kenbaar maken aan Expertisecentrum Rijke Taal.

Artikel 1: Begrippen

- **Klager:** De opdrachtgever (bijvoorbeeld schooldirecties, schoolbesturen, individuele leerkrachten of ouders).
- **Klacht:** Iedere uiting van ongenoegen die schriftelijk door de klager kenbaar wordt gemaakt met betrekking tot de dienstverlening die is overeengekomen met Expertisecentrum Rijke Taal.

Artikel 2: Interne Klachtenbehandeling

1. **Indiening van de klacht:** Klager dient zijn klacht schriftelijk in bij Expertisecentrum Rijke Taal. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
2. **Registratie van de klacht:** Elke klacht wordt geregistreerd op een klachtenformulier.
3. **Bespreking van de klacht:** Klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden bij voorkeur eerst rechtstreeks tussen de klager en Expertisecentrum Rijke Taal besproken. Dit wordt in vertrouwen behandeld. Indien het niet mogelijk is om de klacht op deze manier op te lossen, wordt de interne klachtenprocedure in werking gesteld.
4. **Interne Procedure Klachtenbehandeling:**
 - 4.1. De klager dient de klacht schriftelijk gemotiveerd in bij Expertisecentrum Rijke Taal. De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
 - 4.2. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling is genomen.
 - 4.3. Binnen drie weken na ontvangst van de klacht wordt er een gesprek georganiseerd tussen de klager en Expertisecentrum Rijke Taal, met als doel de klacht naar tevredenheid op te lossen. Als meer tijd nodig is om de klacht te onderzoeken of af te handelen, ontvangt de klager binnen twee weken na ontvangst van de klacht een reactie met de reden voor het uitstel, evenals een indicatie wanneer verwacht wordt dat de klacht wordt afgehandeld.
 - 4.4. Klager ontvangt binnen zeven dagen na het gesprek een schriftelijke bevestiging van de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook wanneer er geen overeenstemming is bereikt.

5. **Verslaglegging:** Van iedere klachtbehandeling wordt verslag gedaan op het klachtenformulier.
6. **Externe klachtenprocedure:** Als de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager de klacht voorleggen aan een onafhankelijke derde. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor Rijke Taal en de daaruit voortvloeiende consequenties worden zo spoedig mogelijk afgehandeld. De klacht en bijbehorende documenten worden gedurende twee jaar bewaard, tenzij anders overeengekomen.

Correspondentieadres voor de interne klachtenprocedure:

Expertisecentrum Rijke Taal

info@rijketaal.nl