



Klachtenreglement Blij met taal

**Liselot van Bodegom
Laan van Tolkien 133
5661 AA Geldrop**

Kvk nummer: 66772893

Dit privacyreglement treedt in werking per 1 december 2020.

Op het klachtenreglement van Blij met taal is het privacyreglement van Blij met taal van toepassing. De klacht zal dus altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Inhoud

Artikel 1	- Definities
Artikel 2	- Reikwijdte
Artikel 3	- Doelen
Artikel 4	- Rechten en plichten van de klant
Artikel 5	- Procedure

Artikel 1 - Definities

Klacht	- Een klacht is een mondelinge of schriftelijke melding die als klacht benoemd wordt door een klant over ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening van Blij met taal.
Klant	- De indiener van de klacht.

Artikel 2 - Reikwijdte

1. Dit reglement is van toepassing op alle klachten van klanten.
2. Het bestaan van dit reglement wordt schriftelijk aan betrokkene kenbaar gemaakt middels het contract. Tevens wordt het bestaan en de inhoud van dit reglement mondeling toegelicht bij de bespreking van het contract voorafgaande aan de ondertekening van het contract. Het reglement is te vinden op www.blijmettaal.com.

Artikel 3 - Doelen

1. Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van een klacht.
2. Het wegnemen van de oorzaak van de klacht.
3. Het nemen van adequate maatregelen om herhaling van de klacht te voorkomen.

Artikel 4 - Rechten en plichten van de klant

1. De klachtenregeling is voor de klant laagdrempelig en kosteloos.
2. De klacht wordt conform het voorschrift 'Blik op Werk, 2.3 managen van klachten' afgehandeld.

Blij met taal

3. De beide partijen hebben recht op inzage van alle stukken die relevant (kunnen) zijn voor de behandeling van de klacht.
4. De persoonlijke gegevens over de klant worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd.

Artikel 5 - Procedure

1. Ondanks de grote aandacht voor kwaliteit bij Blij met taal, kan het voorkomen dat de klant niet tevreden is. De klant kan in dit geval contact opnemen met de docent en samen naar een oplossing zoeken.
2. Mocht dit niet leiden tot een aanvaardbare oplossing van de klacht, dan vangt de procedure, die hieronder staat opgetekend, aan met de schriftelijke indiening van de klacht. De klant stuurt een mail naar info@blijmettaal.com.
3. De klant ontvangt binnen twee weken na indiening van de schriftelijke klacht een ontvangstbevestiging van Blij met taal.
4. Als een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klant daarvan uiterlijk binnen vier weken na de ontvangstdatum op de hoogte gesteld.
5. Bij een gegronde klacht, volgt binnen vier weken na ontvangst een schriftelijk voorstel. Als de klant het eens is met de voorgestelde oplossing, wordt de klacht afgerond. Een klacht wordt binnen zes weken na de ontvangstdatum afgehandeld, waarbij er een mogelijkheid is deze termijn gemotiveerd te verlengen.
6. Als de klant taallessen volgt bij Blij met taal en het niet eens is met de oplossing, is Nederlands recht van toepassing en worden geschillen beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Blij met taal kantoor houdt.
7. Als de klant inburgeringslessen volgt bij Blij met taal en het niet eens is met de oplossing, kan de klant tegen vergoeding de klacht voorleggen aan het College van Arbitrage van Blik op Werk.
8. De klachtgegevens van de klant worden, conform de vereisten van het vrijstellingsbesluit WBP, bewaard tot maximaal 2 jaar na afsluiting van de klacht.