

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



Externe klachtenprocedure stichting Taalvorming

Hieronder kunt u lezen welke klachtenprocedure wij hanteren voor het behandelen van klachten, deze worden altijd vertrouwelijk behandeld.

De procedure heeft betrekking op externe klachten die er zijn voor werkzaamheden uitgevoerd door medewerkers van stichting Taalvorming of door ingehuurd personeel die onder de verantwoordelijkheid van Taalvorming vallen.

Stap 1: Bespreek uw klacht met de direct betrokkene en probeer samen tot een oplossing te komen;

Stap 2: Mocht uw klacht niet het beoogde resultaat opgeleverd hebben, dan kunt u zich binnen een maand, na afronding van onze uitvoering, richten tot de directie van Stichting Taalvorming: kolsder@taalvorming.nl (mevrouw C.E. Olsder)
Vermeld in uw mail: volledige naam en adresgegevens
naam van uw organisatie
een duidelijke omschrijving van uw klacht
een telefoonnummer waarop wij u kunnen bereiken

U kunt er ook voor kiezen dit schriftelijk te doen, dit kan naar:

Stichting Taalvorming
t.a.v. C.E. Olsder
Mauritskade 24
1091 GC Amsterdam

Stap 3: Binnen een week na ontvangst van uw schrijven ontvangt u een bevestiging hiervan. Wij streven ernaar binnen veertien dagen na ontvangst van uw klacht contact met u op te nemen. De klacht wordt dan inhoudelijk door onze directeur behandeld. Dit zal in vertrouwen geschieden. De procedure zal maximaal 4 weken in beslag nemen. Mocht dit om redenen niet gehaald kunnen worden, dan wordt u hier schriftelijk van op de hoogte gesteld.

Stap 4: Indien u niet tevreden bent over de klachtenafhandeling door onze directie, dan kunt u zich wenden tot onze vertrouwenspersoon: Lisa Kleeven
vertrouwenspersoon@taalvorming.nl
Zij zal u een ontvangstbevestiging sturen en aangeven op welke termijn uw klacht kan worden afgehandeld.

Annuleringsregeling bij begeleidingstrajecten en workshops

Bij annulering van een goedgekeurde offerte tussen 12 en 6 weken voor aanvang van de opdracht behouden wij de mogelijkheid om 25% van de totale offerte in rekening te brengen;

Bij annulering van een goedgekeurde offerte tussen 6 weken en 1 week voor aanvang van de opdracht brengen wij 50% van de totale offerte in rekening;

Hierna brengen wij het volledige bedrag in rekening;

Annuleringsregeling bij cursussen

Bij annulering tussen 4 weken en 2 weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst brengen wij u 50 euro administratiekosten in rekening;

Wanneer u annuleert binnen 2 weken voor aanvang van de cursus zijn wij genoodzaakt 50% van het cursusbedrag in rekening te brengen;

Na aanvang van de cursus is annuleren niet meer mogelijk. Het totale cursusbedrag zal dan in rekening gebracht worden;

Bestellingen webshop stichting Taalvorming

Wanneer u een artikel wilt retourneren kan dit binnen 10 werkdagen op eigen verzendkosten.

U stuurt een mail naar info@taalvorming.nl met daarin het artikel dat u retourneert, en de naam en bankgegevens waar het bedrag naar overgemaakt kan worden. Na ontvangst van het artikel (dat in ongeschonden staat moet zijn) zullen wij het bedrag binnen veertien dagen aan u overmaken.