

KLACHTENPROCEDURE

Taalbureau Eemland BV

Versie 1.0 – juni 2026

1. Inleiding

Taalbureau Eemland BV hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar cursisten en opdrachtgevers. Mocht u desondanks een klacht hebben over onze dienstverlening, dan behandelen wij deze serieus, vertrouwelijk en zo spoedig mogelijk. Deze klachtenprocedure beschrijft hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de kwaliteit van onze cursussen, de begeleiding, de communicatie, de factuurafhandeling of een andere aspect van onze dienstverlening.

3. Indienen van een klacht

- Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via e-mail: info@taalbureau-eemland.nl
- Vermeld in uw klacht: uw naam, contactgegevens, een duidelijke omschrijving van de klacht en — indien van toepassing — welke oplossing u wenst.
- U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.

4. Behandeling van de klacht

- Taalbureau Eemland BV behandelt uw klacht vertrouwelijk.
- Wij streven ernaar uw klacht binnen 4 weken na ontvangst af te handelen.
- Indien meer tijd nodig is voor onderzoek, wordt u hiervan binnen de termijn van 4 weken schriftelijk op de hoogte gesteld, met een indicatie van de verwachte afdoeningstermijn.
- U wordt schriftelijk geïnformeerd over de uitkomst van de klachtbehandeling.

5. Beroepsmogelijkheid – onafhankelijke derde

Indien u niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht door Taalbureau Eemland BV, kunt u zich wenden tot een onafhankelijke derde:

Onafhankelijk bemiddelaar:

Meneer Wilko van Dorrestein

E-mail: info@freshminers.com

+31 (0)35 – 2003088

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de klager het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland.

- De beslissing van de onafhankelijke derde is bindend voor instelling.
- De uitspraak van de onafhankelijke derde wordt door Taalbureau Eemland BV binnen 2 weken opgevolgd.
- Eventuele consequenties worden door Taalbureau Eemland BV binnen de gestelde termijn afgehandeld.
- Beide partijen zijn gehouden tot vertrouwelijkheid gedurende de gehele procedure.

6. Registratie van klachten

- Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende minimaal twee jaar bewaard.
- Deze registratie wordt gebruikt om onze dienstverlening continu te verbeteren.

7. Contact

Voor vragen over deze klachtenprocedure of voor het indienen van een klacht:

Taalbureau Eemland BV

Vaardehoogtweg 4

3763 LM Soest

info@taalbureau-eemland.nl

taalbureau-eemland.nl

Vastgesteld te Soest, juni 2026

Taalbureau Eemland BV – Anna Obutelewicz