



KRUIDENCENTRUM

De Sprenk



KLACHTENREGELING  
2024-2029

# Klachtenregeling van Kruidencentrum De Sprenk

Kruidencentrum De Sprenk hecht grote waarde aan de kwaliteit en doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u over een bijeenkomst van ons misschien niet helemaal tevreden bent. Wij stellen het op prijs als u laat weten wat er volgens u beter of anders kan. Dat geeft ons ook de mogelijkheid om de kwaliteit van onze bijeenkomsten nog verder te verbeteren.

## Klacht

Als een bijeenkomst niet aan uw verwachtingen voldoet of als u andere klachten heeft, dan kunt u dit binnen 4 weken na de bijeenkomst melden. Een klacht kan schriftelijk of per email worden gemeld (zie *Contact* voor adresinformatie).

Klachten worden door beide partijen strikt vertrouwelijk behandeld. In de klacht staat in ieder geval vermeld: naam, adres en woonplaats van de indiener, dagtekening, datum en bijeenkomst waarop de klacht van toepassing is, en een nauwkeurige omschrijving en onderbouwing van de klacht.

Klachten worden bevestigd per email en binnen 14 dagen afgehandeld. Indien meer tijd nodig is, stellen we u daarvan op de hoogte met een vermelding van redenen en verwachte reactietermijn. Alle klachten worden geregistreerd en na behandeling voor een periode van 2 jaar bewaard.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

## Gesprek

In eerste instantie gaat Kruidencentrum De Sprenk in gesprek met de deelnemer, eventueel samen met de betrokken docent of spreker. De inzet van het gesprek is de klacht in overleg tot tevredenheid op te lossen.

## Onpartijdige bemiddelaar

Wanneer de afhandeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, bestaat de mogelijkheid om deze voor te leggen aan een onpartijdige bemiddelaar of een op dat moment in te richten externe klachtencommissie. Als onpartijdig bemiddelaar zal (Naam is bij De Sprenk bekend) optreden. Als er een externe klachtencommissie wordt ingericht dan zal in ieder geval ook altijd de onpartijdige bemiddelaar hierin deelnemen.

De uitspraak van de onpartijdige bemiddelaar of de externe klachtencommissie zal voor beide partijen bindend zijn. Eventuele consequenties worden door beide partijen binnen 15 werkdagen verwezenlijkt.

## Rechtsverhouding

De rechtsverhouding tussen deelnemer en Kruidencentrum De Sprenk, of andere derden, is onderworpen aan het Nederlandse recht.