



De Vrije Ruimte

Musicalstraat 26
1323 VP Almere

www.devrijeruimtealmere.nl
info@devrijeruimtealmere.nl
Tel: 036 8419667 | 06 2168970

BTW id: NL001641948B06
KvK: 517079691
IBAN: NL16RABO0160363853
BIC: RABONL2U

Klachtenregeling De Vrije Ruimte

1. Doel en Toepasselijkheid

Deze klachtenregeling is van toepassing op alle cursussen en diensten aangeboden door De Vrije Ruimte. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld en met zorg afgehandeld.

2. Indienen van een Klacht

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via:

- **E-mail:** devrijeruimtealmere@gmail.com
- **Post:** Musicalstraat 26, 1323 VP, Almere
- **Telefonisch:** 06-21689070 (voor een eerste melding, schriftelijke bevestiging is vereist)

De klacht dient de volgende informatie te bevatten:

- Naam en contactgegevens van de indiener
- Omschrijving van de klacht
- Datum en locatie van het voorval
- Eventuele bijlagen ter onderbouwing

3. Behandeling van de Klacht

- De ontvangst van de klacht wordt binnen **5 werkdagen** schriftelijk bevestigd
- Klachten worden binnen **4 weken** na ontvangst van de klacht, ontvangt u een voorstel voor afhandeling
- Indien meer tijd nodig is, wordt de indiener hiervan op de hoogte gesteld met uitleg en een verwachte afhandeltermijn

4. Beroepsmogelijkheid bij een Onafhankelijke Derde

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan beroep worden aangetekend bij een onafhankelijke derde:

- **Naam onafhankelijke derde:** Baukje van der Veen, zij heeft geen functie binnen De Vrije Ruimte en is onafhankelijk van de organisatie
- **Contactgegevens onafhankelijke derde:** baukje_v@yahoo.com,
- Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend, en eventuele consequenties worden door De Vrije Ruimte snel afgehandeld.

5. Registratie en Bewaartermijn

- Alle klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd
- Klachten worden gedurende **2 jaar** bewaard voor kwaliteitsdoeleinden

6. Openbaarheid en Toegankelijkheid

Deze klachtenregeling is openbaar en te vinden op:

- De website van De Vrije Ruimte
- De studiegids en algemene voorwaarden

Voor verdere vragen over deze regeling kunt u contact opnemen via
info@devrijeruimtealmere@gmail.com