**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