



# KrûdWiizer Praktijk voor Kruidengeneeskunde

## Klachtenprocedure

### Definitie

Het is mogelijk dat klachten tijdens een opleiding- cursus - consult ontstaan. KrûdWiizer Praktijk voor kruidengeneeskunde neemt klachten serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit. Een cursist of cliënt kan een klacht indienen wanneer in zijn of haar beleving een onheuse bejegening of onvrede is ervaren door de docent of deelnemer van KrûdWiizer. Een klacht kan binnen 4 weken nadat de klacht is ontstaan worden voorgelegd aan Tjitske Postma van KrûdWiizer. Indien de klacht na 4 weken wordt voorgelegd verliest de deelnemer zijn rechten. Indiening van de klacht dient schriftelijk plaats te vinden. Tjitske Postma zal de klacht met volledige geheimhouding behandelen en er voor zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(n) wordt beschermd. Van eventuele externe partijen wordt een zelfde geheimhouding vereist.

### Klachtbehandeling

De klager zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden. Tjitske Postma stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan zowel met beide partijen apart of met beiden gezamenlijk. KrûdWiizer zal uiterlijk binnen 10 werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging partijen hiertoe uitnodigen. Indien wenselijk kan een partij zich bij laten staan door een derde. Ook daarvoor geldt dat deze zich aan de geheimhoudingsplicht dient te houden. KrûdWiizer streeft er naar de klacht te behandelen binnen een periode van 30 dagen. Mocht dat niet mogelijk zijn dan verwittigd zij partijen van het uitstel en zal aangeven aan partijen binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden. Klachten die afgehandeld zijn, kunnen niet opnieuw in behandeling worden genomen.

### Klachtbeoordeling en uitspraak

Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden zowel klager als eventueel de beklagde schriftelijk op de hoogte gebracht van de bevindingen en maatregelen van KrûdWiizer. Deze maatregelen kunnen bestaan uit:

- a. Ongegrond verklaring van de klacht.
- b. Opgelost zijn van de klacht.
- c. Gegrond verklaren van de klacht. Eventueel volgt restitutie van maximaal 75% van het opleiding- cursusgeld, beëindiging deelname opleiding- cursus, dan wel voortzetting opleiding-cursus binnen een andere groep of opleiding-cursus traject.

KrûdWiizer zal de gegrondheid van de klacht en eventuele aanvullende regelingen en/of voorwaarden daarbij uitvoerig onderbouwen en toelichten.

Klager staat te allen tijde de mogelijkheid open om tegen de beslissing beroep aan te tekenen en de klacht, dan wel de uitspraak op de klacht aan te brengen bij een bevoegde rechter. KrûdWiizer zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 2 jaren bewaren. Wanneer KrûdWiizer verantwoordelijk blijkt te zijn, zal de klacht aanleiding zijn voor structurele verbetering in de organisatie en omgang van KrûdWiizer.

Tjitske Postma  
Smidspaad 7  
9257 DX Noardburgum  
0511-475763  
[www.krudwiizer.nl](http://www.krudwiizer.nl)  
[info@krudwiizer.nl](mailto:info@krudwiizer.nl)  
Rabobank: 362721 742

AGBZ registr. Indiv.  
90-034034  
AGBZ registr. Praktijk  
013020  
BHET registr. 073  
RING registr.  
06 1.234.13903  
BTW-NR:  
042229753B01  
KvK-NR: 01141020

