

# Klachtenprocedure

## Inleiding

Springveer vindt het belangrijk dat iedereen die gebruikt maakt van onze dienstverlening of deelneemt aan onze trainingen feedback kan geven, maar ook een klacht kan indienen bij ons. In dit document staat onze klachtenprocedure omschreven.

## Proces

1. Een klant kan een klacht indienen via een formulier op onze website of via [team@springveer.nl](mailto:team@springveer.nl);
2. Er wordt een termijn van 2 weken gehanteerd om een schriftelijke reactie op de klacht te geven;
3. Indien de klant het niet eens is met deze reactie of een toelichting wenst, wordt de klant uitgenodigd voor een gesprek met een van de directeuren van Springveer;
4. Wanneer in dit gesprek niet gekomen kan worden tot een gezamenlijke oplossing, zal een beroep gedaan worden op het Nederlands Arbitrage Instituut.