



Ton Duivenvoorden

Training en Opleiding voor Paard en Ruiter

Klachtenregeling

Deze klachtenregeling is onderdeel (artikel 16) van de algemene voorwaarden van het opleidingsinstituut.

1.1 Ton Duivenvoorden heeft een klachtenregeling die van toepassing is op alle diensten die aan opdrachtgevers worden geleverd. De klachtenregeling staat vermeld op www.tonduivenvoorden.nl

1.2 Een klacht dient schriftelijk aan de directie te worden gericht, binnen een week na beëindiging van de opdracht c.q. een deel van de opdracht.

1.3 De directie neemt binnen twee weken contact op met de opdrachtgever om een afspraak te maken over de afwikkeling van de klacht.

1.4 De directie zal het resultaat van de beslissing schriftelijk meedelen aan opdrachtgever.

1.5 Indien de directie en de opdrachtgever niet tot een bevredigend resultaat kunnen komen, kan de opdrachtgever de klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie

Klachtenprocedure Ton Duivenvoorden Training en Opleiding voor Paard en Ruiter T 06-18461805, Ruinerbrink 246, 7812 RN Emmen info@tonduivenvoorden.nl W www.tonduivenvoorden.nl

Begripsbepalingen

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer
- b. Klager: opdrachtgever/cursist
- c. Aangeklaagde: Ton Duivenvoorden Training en Opleiding voor Paard en Ruiter of een uitvoerder namens Ton Duivenvoorden Training en Opleiding voor Paard en Ruiter tegen wie een klacht is ingediend.
- d. Opdrachtnemer: Ton Duivenvoorden Training en Opleiding voor Paard en Ruiter, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Zwolle onder nummer 01163285, gevestigd en kantoor houdende Ruinerbrink 246, 7812 RN te Emmen
- e. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Ton Duivenvoorden Training en Opleiding voor Paard en Ruiter een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. Klachtencommissie: Een ter zake deskundige van buiten Ton Duivenvoorden Training en Opleiding voor Paard en Ruiter en de secretaris. De klachtencommissie bestaat uit de volgende personen: Mw. L. Sotthewes (secretaris) en Dhr. M. Pekelharing

Indienen en behandelen van een klacht:

1. De klacht wordt schriftelijk aan de klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden ter attentie van Secretaris Klachtencommissie van Ton Duivenvoorden Training en Opleiding voor Paard en Ruiter. Email adres: Lecia@ziggo.nl
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de secretaris.
3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan Ton Duivenvoorden Training en Opleiding voor Paard en Ruiter en de uitvoerder van Ton Duivenvoorden Training en Opleiding voor Paard en Ruiter op wie de klacht betrekking heeft.
4. De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
5. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
6. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
7. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
8. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.
9. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.
10. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer een verzoek tot wederhoor door de klager niet wordt beantwoord binnen tien dagen. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
11. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
12. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor Ton Duivenvoorden Training en Opleiding voor Paard en Ruiter bindend.
13. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

14. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zal binnen drie maanden nadat de klacht in behandeling is genomen worden afgehandeld. Indien wij er niet in slagen om binnen deze gestelde termijn de klacht af te handelen, is er een verlenging van de termijn mogelijk van maximaal 6 weken. Indien wij deze verlenging nodig hebben zal dit uiterlijk twee weken voor het verstrijken van de afhandelingstermijn schriftelijk aan de persoon die de klacht heeft ingediend worden medegedeeld.

15. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.

16. Aan het gebruik maken van de klachtenprocedure zitten voor de opdrachtgever geen kosten verbonden.

17. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 januari 2023.