

Klachtenreglement

Zena Trauma- & Paardencoaching



Traumacoaching & Paardencoaching
www.zenacoaching.nl

Begripsbepalingen:

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a) klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer
- b) klager: opdrachtgever, deelnemer of belanghebbende van deelnemer.
- c) aangeklaagde: opdrachtnemer of uitvoerder van een dienst in opdracht van
- d) opdrachtnemer, tegen wie een klacht is ingediend.
- e) opdrachtnemer : Zena Trauma- & Paardencoaching, ingeschreven in het
- f) Handelsregister van de KvK te Breda onder nr 80419062, gevestigd Hoogstratensebaan 75, 5111 EZ te Baarle-Nassau
- g) opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Zena Trauma- & Paardencoaching een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- h) onafhankelijke deskundige: een onafhankelijke mediator

Indienen en behandelen van een klacht

De klachten kunnen schriftelijk door de cliënt/ klager worden ingediend. Hierbij gaat het om direct gedrag of uitlatingen van medewerkers van **Zena Trauma- & Paardencoaching**.

Een binnengekomen klacht wordt vastgelegd en bijgehouden in het klachtenregistratie systeem van **Zena Trauma- & Paardencoaching**. Hierin wordt de voortgang en afhandeling van de klacht bijgehouden en gecontroleerd.

De klager krijgt binnen twee weken een schriftelijke bevestiging van de klacht. In deze bevestiging wordt de klacht zo helder en duidelijk mogelijk beschreven. Hierin zijn datum, feitelijke omschrijving incident en de persoon waar het betrekking op heeft van belang.

Indien er langer dan één jaar is verstreken tot indiening van de klacht, hoeft deze niet te worden behandeld. Bij het niet behandelen van de klacht wordt binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht de klager schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van klachten wordt door een onafhankelijke partij uitgevoerd, een mediator welke door Zena Trauma- & Paardencoaching is aangesteld. De klager en diegene waar de klacht betrekking op heeft, worden in de gelegenheid gesteld voor hoor/ wederhoor. Hier wordt een schriftelijk verslag van gemaakt en aan beide betrokkenen toegezonden. Binnen vier weken wordt de klacht afgehandeld. De klager krijgt schriftelijk en gemotiveerd de bevindingen van het onderzoek toegestuurd en wordt tevens op de hoogte gebracht over eventuele maatregelen naar aanleiding van de bevindingen.