Klachtenprocedure – Natural HorseMo

Natural HorseMo vindt het belangrijk dat deelnemers zich gehoord en serieus genomen voelen. Wanneer een deelnemer ontevreden is over de opleiding, begeleiding of organisatie, kan een klacht worden ingediend volgens onderstaande procedure.

1. Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend per e-mail via info@naturalhorsemo.nl, ter attentie van de opleidingscoördinator.

Aanspreekpunt klachten:

Gaby – opleidingscoördinator Natural HorseMo

De klacht dient bij voorkeur een duidelijke omschrijving te bevatten van:

- de aard van de klacht
- de betreffende opleiding en/of lesdag
- de datum waarop de klacht betrekking heeft

---

2. Vertrouwelijke behandeling

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen de personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht hebben inzage in de informatie.

---

3. Ontvangstbevestiging en reactie

- Binnen 14 dagen na ontvangst ontvangt de deelnemer een bevestiging.
- Binnen 4 weken wordt inhoudelijk op de klacht gereageerd.

4. Afhandelingstermijn

Natural HorseMo streeft ernaar klachten binnen 4 weken volledig af te handelen.
Indien meer tijd nodig is (bijvoorbeeld vanwege onderzoek of overleg), wordt de deelnemer hierover binnen deze termijn geïnformeerd, met:

- een toelichting op het uitstel
- een indicatie van de termijn waarbinnen uitsluitsel wordt verwacht

---

5. Beroepsmogelijkheid – onafhankelijke derde

Indien de deelnemer zich niet kan vinden in de afhandeling of uitkomst van de klacht, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde.

Deze onafhankelijke derde is:
Lisa van Vlaanderen
E-mailadres: lisavanvlaanderen@outlook.com

De onafhankelijke derde:

- Is niet betrokken bij de opleiding of organisatie van Natural HorseMo;
- Beoordeelt de klacht objectief en onafhankelijk;
- Doet een bindende uitspraak voor Natural HorseMo.

Daarna staat, indien gewenst, altijd nog de gang naar de rechter open.

6. Afhandeling uitspraak

Natural HorseMo zal een uitspraak van de onafhankelijke derde zorgvuldig en zo spoedig mogelijk uitvoeren, inclusief eventuele consequenties.

---

7. Registratie en bewaartermijn

Alle klachten en de wijze van afhandeling worden door Natural HorseMo:

- geregistreerd
- bewaard voor een periode van minimaal 2 jaar

Dit draagt bij aan kwaliteitsbewaking en verbetering van de opleidingen.