

Klachtenregeling

EZ Riding is de eenmanszaak van Erika Zengerink. Zij is WRAN Erkend Trainer. Als zodanig is de Gedragscode WRAN Erkende Trainers op haar van toepassing. Deze gedragscode is (binnenkort) vindbaar op de website van de WRAN (www.wran.eu) en op de website www.ezriding.nl. De meest recente versie is van toepassing. De Westernopleiding (www.westernopleiding.nl) is een onderdeel van EZ Riding en zal niet als zodanig apart genoemd worden.



Verkorte beschrijving klachtenregeling

Heb je een klacht, dan kun je deze in eerste instantie richten aan Erika Zengerink, info@ezriding.nl (interne klachtenbehandeling). Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kun je contact opnemen met de WRAN, in de persoon van de voorzitter, Jan Trel, voorzitter@wran-eu.nl (beroepsmogelijkheid). Met betrekking tot de APO (EWU/FN) cursussen/opleidingen kan een klacht ook ingediend worden bij de Geschäftsstelle van de EWU, via info@ewu-bund.de (beroepsmogelijkheid).

De volledige klachtenregeling luidt als volgt:

Artikel 1 – Klachten

Een klacht is het uiting geven aan ontevredenheid, misnoegen of ervaren onrecht over:

- a. besluiten, reglementen en de toepassing daarvan;
- b. het naar het oordeel van de klager onjuist en/of incorrect gedrag van Erika Zengerink of personen die door haar/EZ Riding zijn ingehuurd.

Artikel 2 - Indienen van een klacht

- 2.1. Alleen klanten van EZ Riding kunnen een klacht indienen (daarbij nadrukkelijk inbegrepen deelnemers aan opleidingen van EZ Riding/Westernopleiding).
- 2.2. Iemand, die in staat wordt geacht tot een redelijke behartiging van zijn eigen belangen, wordt niet zonder zijn instemming vertegenwoordigd door een derde. Deze instemming moet blijken uit een schriftelijke ondertekende verklaring.
- 2.3. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij Erika Zengerink.
- 2.4. De omschrijving van de klacht dient feitelijk en correct te zijn.

Artikel 3 - Behandeling van de klacht

- 3.1. Erika Zengerink is in eerste instantie formeel verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.
- 3.2. Een klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Waar mogelijk wordt hoor en wederhoor toegepast.
- 3.3. Erika Zengerink schrijft de klacht in, in het door haar bij te houden klachtenregister. In dit register worden alle (vervolg)stappen geregistreerd, die tijdens de procedure worden gezet.
- 3.4. Erika Zengerink beoordeelt of de klacht al dan niet ontvankelijk is.
- 3.5. Is de klacht ontvankelijk, dan stuurt Erika Zengerink binnen een week* een schriftelijke bevestiging aan de klager, dat de klacht in behandeling is genomen.

3.6. Is de klacht niet ontvankelijk, dan stuurt Erika Zengerink binnen twee weken* een antwoordbrief aan de klager waarin wordt aangegeven waarom de klacht niet ontvankelijk is.

3.7. Een ontvankelijke klacht wordt in behandeling genomen door Erika Zengerink. Deze formuleert een antwoord.

3.8. Erika Zengerink draagt er zorg voor dat de klager binnen vier weken* een antwoord ontvangt.

3.9. Indien een klacht niet binnen de termijn van vier weken* afgehandeld kan worden, moet de klager hiervan binnen genoemde termijn in kennis gesteld worden. Daarbij wordt het uitstel toegelicht en er wordt een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te geven.

3.9. In het klachtenregister worden de datum van afhandeling en een kopie van de inhoudelijke reactie opgenomen.

3.10. Een klacht wordt tot 2 jaar na afhandeling bewaard

*Deze termijnen worden automatisch verlengd met de duur van de afwezigheid indien EZ Riding gesloten is (vakantie, ernstige ziekte).

Artikel 4 - Interne afhandeling van gegronde klachten

4.2. Erika Zengerink doet alles wat in haar vermogen ligt om herhaling van de klacht te voorkomen.

Artikel 5 - Niet-ontvankelijkheid van klachten

Een klacht is niet ontvankelijk als één of meer onderstaande redenen van toepassing zijn:

5.1. De klacht heeft betrekking op een persoon of gebeurtenis waarover Erika Zengerink niet bevoegd is te oordelen.

5.2. De klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon.

5.3. De klacht is reeds eerder beoordeeld. Er zijn geen nieuwe feiten en/of omstandigheden aangedragen, die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen.

5.4. De klacht is onduidelijk, onbegrijpelijk, innerlijk tegenstrijdig of verwoord op een wijze, die in strijd is met de gebruikelijke normen en waarden.

5.5. De klacht handelt over een voorval dat, of een gebeurtenis die langer dan 60 kalenderdagen geleden heeft plaatsgevonden.

5.6. De klacht handelt over een jurybeoordeling.

Artikel 6 - Beroepsmogelijkheid

6.1. Indien de klager het niet eens is met het niet-ontvankelijk verklaren van de klacht of ontevreden is over de afhandeling van de klacht, kan hij een beroep instellen bij de WRAN: voorzitter@wran-eu.nl (zie hiervoor kop '5 Klachten en geschillen' van de Gedragscode voor WRAN Erkende Trainers) of de EWU: info@ewu-bund.de (zie hiervoor de Verfahrensvereinbarung über den Umgang mit Beschwerden im Bereich der APO-Lehrgänge). Het oordeel hiervan is bindend.

Artikel 7 - Schadevergoeding

7.1. Door het gegronnd verklaren van een klacht ontstaat geen recht op schadevergoeding aan de klager, diens vertegenwoordiger of welke derde dan ook.

7.2. Door het gegronnd verklaren van een klacht zullen te zake ten onrechte door de klant betaalde bedragen worden gerestitueerd.