

Klachtenprocedure Marloes Coaching & Paarden

1. Doel

Bij Marloes Coaching & Paarden staat de kwaliteit van onze begeleiding en coaching centraal. Deze klachtenprocedure biedt klanten en cliënten een heldere weg om eventuele klachten te uiten, zodat wij snel en zorgvuldig kunnen reageren en verbeteren waar nodig.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is iedere uiting van ontevredenheid over de begeleiding, coaching, of dienstverlening, inclusief zaken met betrekking tot de omgang met paarden, communicatie of organisatorische zaken.

3. Klachten indienen

1. **Mondeling:** U kunt uw klacht direct bespreken met Marloes, bij voorkeur tijdens of na een sessie.
2. **Schriftelijk:** U kunt uw klacht schriftelijk indienen via e-mail: info@marloescoaching-paarden.nl of per post naar:
Marloes Coaching & Paarden
Pastoor Siebenstraat 6B
6077 AJ Sint Odiliënberg

Belangrijk: Vermeld in uw klacht:

- Uw naam en contactgegevens
 - Datum van het voorval of de sessie
 - Een duidelijke omschrijving van uw klacht
-

4. Bevestiging van ontvangst

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen **5 werkdagen** een bevestiging van ontvangst met informatie over het vervolgproces.

5. Behandeling van de klacht

1. Marloes zal de klacht zorgvuldig beoordelen en waar nodig aanvullende informatie bij u opvragen.
2. Binnen **20 werkdagen** ontvangt u een inhoudelijke reactie met:
 - Een samenvatting van uw klacht
 - De uitkomst van het onderzoek
 - Eventuele maatregelen of oplossingen

Indien de klacht complex is en meer tijd vereist, ontvangt u binnen de termijn van 20 dagen een bericht met een indicatie van wanneer u een volledige reactie kunt verwachten.

6. Gesprek over de klacht

Indien gewenst kan een persoonlijk gesprek worden gepland om de klacht te bespreken en gezamenlijk naar een oplossing te zoeken. Dit kan plaatsvinden op de praktijklocatie of via een telefonisch/video overleg.

7. Externe bemiddeling

Mocht u niet tevreden zijn met de uitkomst van de klacht, dan kunt u zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie of mediator. Wij ondersteunen u graag bij het vinden van een passende instantie.

8. Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt alleen gedeeld met betrokkenen voor de behandeling van de klacht.

9. Verbetering van onze dienstverlening

Elke klacht wordt gebruikt als kans om onze dienstverlening te evalueren en verbeteren, zodat wij de begeleiding en coaching continu kunnen optimaliseren.