

7.0 Klachtenregeling

7.a t/m 7.h

Klachtenregeling van Hippische Professionals BV

HP hecht grote waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over een van onze medewerkers of diensten.

Uiteraard proberen wij klachten altijd voor te zijn. Mocht u onverhoopt toch een klacht hebben dan nodigen wij u uit deze procedure te volgen:

Klacht indienen

1. Vaak kunnen klachten tijdens een gesprek (telefonisch of persoonlijk) worden opgelost. Wij gaan dan ook graag in gesprek met u.
2. Indien dit niet tot tevredenheid van beide partijen leidt, verzoeken wij u uw klacht schriftelijk te formuleren en in uw schrijven een realistische oplossing te benoemen. U kunt uw klacht per e-mail versturen naar: info@hippischeprofessionals.nl of per post versturen naar: Hippische Professionals BV t.a.v. klachtencommissie, Steijnstraat 16, 1521 GA Wormerveer. U krijgt van ons binnen vijf werkdagen een bevestiging van ontvangst. De medewerker van de klachtencommissie, voornamelijk Monya Spijkhoven zelf, zal uw klacht vertrouwelijk behandelen. Wij streven ernaar om uw klacht binnen 3 weken af te handelen. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen wordt U hiervan binnen deze 3 weken op de hoogte gesteld. Waarbij het uitstel wordt toegelicht. Tevens wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te geven. U wordt per e-mail geïnformeerd over de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding van de klacht een schriftelijk bevestiging van de uitkomst van de procedure.
3. Lukt het niet om gezamenlijk overeenstemming te vinden over uw klacht dan wordt er een derde (onafhankelijke) partij ingeschakeld. Wij vragen u hiervoor eerst om toestemming. De klacht zal dan behandeld worden door de heer M. Paans, Management Consultant: marco@yellowbees.nl. Hij zal uw klacht vertrouwelijk behandelen. Ook nu streven wij er naar om uw klacht binnen 3 weken te behandelen. Meneer M. Paans zal u per email informeren over de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding van de klacht een schriftelijk bevestiging van de uitkomst van de procedure.
4. Klachten zullen worden opgenomen in de administratie van HP en gedurende 5 jaar worden bewaard.