

KLACHTENREGELING – DDH Performance Centre

(Versie 2025.1)

DDH Performance Centre streeft naar hoogwaardige begeleiding, zorg voor paarden en professionele coaching. Toch kan het voorkomen dat een cliënt of eigenaar niet volledig tevreden is over een dienst of traject. Deze klachtenregeling beschrijft hoe wij omgaan met klachten en hoe je deze kunt indienen.



1. Doel van de klachtenregeling

Deze regeling heeft als doel:

1. Het zorgvuldig en serieus behandelen van klachten.
2. Het herstellen van vertrouwen tussen cliënt en DDH Performance Centre.
3. Het verbeteren van onze dienstverlening.

2. Wat is een klacht?

Een klacht is iedere schriftelijke melding van een cliënt of eigenaar over:

- de dienstverlening (coaching, revalidatie, training)
- communicatie of bejegening
- veiligheid of omgang met mens/paard
- facturatie, planning of zakelijke afhandeling

Een klacht is géén klacht wanneer het gaat om:

- meningsverschillen zonder concrete schade of onvrede
- zaken die buiten onze invloedssfeer liggen (bijv. veterinaire uitkomsten)

3. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan worden ingediend via:

E-mail: info@ddhperformancecentre.nl

Post: Dortherweg 36, 7216 PT Kring van Dorth

Graag opnemen in de klacht:

1. Naam en contactgegevens
2. Datum van het voorval
3. Omschrijving van de klacht

4. Namen van betrokken personen/paarden
5. Verwachting of gewenste oplossing

Mondelinge klachten worden altijd gevraagd om schriftelijk bevestigd te worden.

4. Ontvangstbevestiging

- Binnen **5 werkdagen** ontvangt de cliënt een bevestiging van ontvangst.
 - Hierbij wordt aangegeven wanneer een inhoudelijke reactie verwacht kan worden.
-

5. Behandeling van de klacht

1. De klacht wordt vertrouwelijk en zorgvuldig behandeld.
 2. Indien nodig neemt DDH Performance Centre contact op om de situatie te bespreken of extra informatie op te vragen.
 3. In sommige gevallen kan een gesprek op locatie nuttig zijn; dit gebeurt in overleg.
-

6. Termijn van afhandeling

- Binnen **14 dagen** na ontvangst ontvangt de cliënt een inhoudelijke reactie.
 - Als meer tijd nodig is (bijv. omdat andere professionals betrokken zijn), wordt dit binnen de eerste 14 dagen gemeld.
 - De afhandelingstermijn bedraagt nooit meer dan **30 dagen**, tenzij anders overeengekomen.
-

7. Mogelijke uitkomsten

Afhankelijk van de aard van de klacht kan DDH Performance Centre besluiten tot:

- toelichting of verduidelijking
- aanpassing van werkwijze of planning
- herstel van fout of misverstand
- (bij uitzondering) financiële compensatie of creditering
- afsluiting van klacht zonder verdere actie (met motivatie)

DDH Performance Centre is niet verplicht tot schadevergoeding wanneer dit buiten schuld of invloed ligt.

8. Ontevreden over de afhandeling?

Mocht de cliënt het niet eens zijn met de uitkomst, dan kan binnen **14 dagen** een schriftelijk verzoek tot heroverweging worden ingediend.

Het dossier wordt dan opnieuw beoordeeld door een andere medewerker / partner binnen DDH Performance Centre.

9. Externe geschillen

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot een oplossing komen, staat het de cliënt vrij om:

- juridisch advies in te winnen
- een klacht in te dienen bij een externe bemiddelaar
- een zaak aan te brengen via de civiele rechter

DDH Performance Centre blijft altijd bereid tot een oplossingsgericht gesprek.

10. Privacy & vertrouwelijkheid

- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
 - Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de klachtbehandeling.
 - Klachten worden maximaal 2 jaar bewaard en alleen intern gebruikt ter kwaliteitsverbetering.
-

11. Slotbepalingen

Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van DDH Performance Centre en is van kracht vanaf 1 december 2025.