

Klachtenregeling

Equine Health Care doet haar uiterste best om de hoogste kwaliteit van de dienstverlening te garanderen. Mochten er desondanks toch klachten ontstaan over het functioneren van één van onze diensten of medewerkers, dan kunt u zich in eerste instantie persoonlijk tot Equine Health Care richten. Het opleidingsinstituut zal uw klacht t.a.t. strikt vertrouwelijk behandelen. Uw klacht zal binnen drie weken in behandeling worden genomen en afhandeling geschiedt binnen een termijn van 4 weken. Mocht de afhandeling van uw klacht meer tijd in beslag nemen, dan geven wij u een indicatie over de geschatte duur.

Indien een (telefonisch) gesprek niet afdoende is om uw klacht af te handelen, verzoeken wij u om uw klacht te richten aan een onafhankelijke derde persoon in de vorm dhr. P. Ottens, fysiotherapeut te Amsterdam, p.ottens1@chello.nl.

dhr. P. Ottens is verantwoordelijk voor strikte geheimhouding van de ontvangen informatie bij de behandeling van een klacht. Beide partijen conformeert zich aan de bevindingen van dhr. P. ottens. Klachten worden geregistreerd en bewaard voor een periode van 3 jaar.