

Klachtenregeling Will's Ranch m.b.t. Western Brevetten

Karin Verhaeg van Will's Ranch (Heibloem) organiseert in 2020 de Western brevetten i.s.m. het Team Western Brevetten op de locatie van Will's Ranch. Het zijn diverse opleidingen in 2020 onder de vlag van de EWU en de WRAN.

Karin is een WRAN erkende trainer. Als zodanig is de Gedragscode WRAN Erkende Trainers van toepassing. Deze gedragscode is (binnenkort) vindbaar op de website van de WRAN (www.wran.eu). De meest recente versie is van toepassing.

Verkorte beschrijving klachtenregeling

Heb je een klacht, dan kun je deze in eerste instantie richten aan Karin Verhaeg (info@willsranch.nl). Zij kan worden genoemd als Western Brevetten organisatie (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). Bij hem is er beroepsmogelijkheid. Met betrekking tot de APO (EWU/FN) cursussen/ opleidingen kan een klacht ook ingediend worden bij de Geschäftsstelle van de EWU (info@ewu-bund.de). Ook hier is een 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 Karin Verhaeg en/of personen die door de Western Brevetten organisatie zijn ingehuurd. 1^e Aanspreekpunt is tijdens de opleidingsdagen Alexa Meyerman van Will's Ranch. Ook voor alle andere vragen/ problemen m.b.t. het logeren in de saloon, tot aan het logeren van je paard.

Artikel 2 - Indienen van een klacht 2.1.

Alleen klanten van Will's Ranch kunnen een klacht indienen (daarbij nadrukkelijk inbegrepen deelnemers aan opleidingen van Will's Ranch).

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 Will's Ranch.

2.4. De omschrijving van de klacht dient feitelijk, volledig en correct te zijn.

Artikel 3 - Behandeling van de klacht

3.1. Will's Ranch 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. Will's Ranch 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. Will's Ranch beoordeeld of de klacht al dan niet ontvankelijk is.
- 3.5. Is de klacht ontvankelijk, dan stuurt Will's Ranch 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 Will's Ranch 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 Will's Ranch. Deze formuleert een antwoord.
- 3.8. Will's Ranch 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 Will's Ranch gesloten is (vakantie, ernstige ziekte).

Artikel 4 - Interne afhandeling van gegronde klachten

- 4.2. Will's Ranch 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 Will's Ranch 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 APOLehrgänge). Het oordeel hiervan is bindend.

Klachten regeling Will's Ranch m.b.t. Western Brevetten

Artikel 7 - Schadevergoeding

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

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