

### **Klachtenprocedure voor cliënten, gasten, ouders en begeleiders:**

Iedereen, die gebruik maakt van de diensten van Manege zonder Drenpels is bevoegd om een klacht in te dienen.

- De klacht kan gaan over alles wat zich op of rond de manege voordoet. De gebouwen en terreinen, de faciliteiten, de gastenhuizen en appartementen, het gedrag van medewerkers en alle andere zaken.
- We onderscheiden twee soorten klachten:
  - a. Verbetervoorstellen omdat er iets ontbreekt of minder goed functioneert.
  - b. Klachten, over zaken die gevaar veroorzaken of die te maken hebben met wezenlijk onjuist handelen van medewerkers van de manege.

**Ad a)** Verbetervoorstellen kunnen mondeling of schriftelijk worden gedaan bij de bedrijfsleider van de manege. Wij zullen ons uiterste best doen deze door te voeren en om ook te reageren op verbetervoorstellen.

**Ad b)** Klachten in deze categorie worden geacht van een gewichtiger aard te zijn. De klacht dient dan ook schriftelijk voorzien van context/toelichting te worden ingediend. De klager mag zelf bepalen of hij gelet op de aard van de klacht deze adresseert aan:

- de bedrijfsleider (e.lucassen@manege-zonder-drenpels.nl)
- de voorzitter (voorzitter@manege-zonder-drenpels.nl)

De ontvanger bevestigt binnen zeven dagen de ontvangst van de klacht. Binnen drie weken krijgt de melder gelegenheid om de klacht toe te lichten op een neutraal adres. Van deze toelichting ontvangt de melder een schriftelijk verslag.

Klachten bij de bedrijfsleider en de voorzitter worden in vertrouwelijk overleg behandeld en de melder verneemt binnen 5 weken na de klacht schriftelijk hoe de organisatie met de klacht omgaat.

- Eenmaal per jaar behandelt het bestuur van Manege zonder Drenpels geanonimiseerd een overzicht van de klachten en de wijze, waarop deze is behandeld.

Iedereen, die bij de manege betrokken is heeft de vrijheid zich te melden bij de vertrouwenspersoon van de manege. Daar wordt in onderling overleg bepaald hoe met de geduide problematiek wordt omgegaan.

### **Vertrouwenspersoon:**

De manege heeft ook een vertrouwenspersoon benoemd, waar alle betrokkenen hun klacht kunnen melden. De taak van de vertrouwenspersoon is:

- Verzorgt de eerste opvang van betrokkene die is lastiggevallen en/of die hulp en advies nodig heeft.
- Bekijkt of een geschikte oplossing in de informele sfeer mogelijk is.
- Verwijst door naar geschikte hulp.
- Informeert het slachtoffer over andere mogelijkheden, zoals klachtenprocedures.
- Adviseert en stimuleert de stichting om, indien nodig, preventieve maatregelen te nemen.

De vertrouwenspersoon rapporteert in anonimiteit aan het bestuur.

Haar naam is Janneke van Beek. Te bereiken via:

vertrouwenspersoon@manege-zonder-drenpels.nl