

Klachtenprocedure Klein Oever



Klein Oever vindt het erg belangrijk dat u tevreden bent over onze manege en over haar personeel. Het kan natuurlijk voorkomen dat er naar uw mening in een bepaalde situatie onjuist is gehandeld of dat er sprake is van een onveilige situatie of ongewenst gedrag. Wanneer hier naar uw mening hier sprake van is verzoeken wij u om een melding te maken of een klacht in te dienen. Wij kunnen uit deze situaties een leermoment maken en daardoor onze kwaliteit van dienstverlening verbeteren en de veiligheid beter proberen te waarborgen.

Stappenplan:

- Bespreek uw opmerking of klacht in eerste instantie met de betrokken persoon en/of met de instructeur/instructrice.
- Wanneer er naar uw mening onvoldoende of geen aandacht aan de opmerking of klacht besteed wordt kunt u contact op nemen met de eigenaar.
- U kunt uw klacht of opmerking binnen 1 week per email, info@kleinoever.nl of post inleveren bij Klein Oever, Oud Avereest 60, 7707 PP Balkbrug. De klacht dient duidelijk omschreven te worden met heldere onderbouwing van je standpunt en kan nooit anoniem worden ingediend.
- Binnen twee weken ontvang je een antwoord terug namens Klein Oever.
- Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord of u heeft klachten over aangelegenheden rondom veiligheid en/ of het veiligheidscertificaat in het algemeen, en u kunt hierover geen overeenstemming bereiken met de eigenaar, dan kunt u deze uitsluitend schriftelijk en niet anoniem indienen bij **Stichting Veilige Paardensport De Beek** 125, 3852 PL Ermelo, Postbus 3040, 3850 CA Ermelo