

Een van de eisen van het Veiligheidscertificaat betreft het beschikken over een duidelijke klachtenprocedure. Onderstaande passage met een voorbeeld klachtenprocedure kunt u opnemen in uw reglementen, huisregels of andere voor iedereen toegankelijke reglementen. Een andere mogelijkheid is de tekst te publiceren op het publicatiebord of op de website. De bezoekers moeten het in ieder geval ergens kunnen lezen.

KLACHTENPROCEDURE

Indien u klachten heeft over het naleven van de veiligheidseisen op onze accommodatie horen we dat graag zo spoedig mogelijk. Op deze wijze kunnen we een onveilige situatie snel oplossen. Alle klachten behandelen wij op dezelfde manier:

- ❑ Dien uw klacht mondeling in bij **Maaïke van den Hurk**
- ❑ Indien de klacht niet naar behoren wordt afgehandeld, dan kunt u uw klacht binnen twee weken schriftelijk indienen bij **R.S.V. De Cavaliers p/a De Kraan 84, 5056PA Berkel-Enschot**. De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt en kan nooit anoniem worden ingediend.
- ❑ Binnen twee weken ontvangt u schriftelijk een antwoord voor of namens **R.S.V. De Cavaliers**
- ❑ 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 kunt u hierover geen overeenstemming bereiken met de eigenaar, dan kunt u deze uitsluitend schriftelijk en niet anoniem indienen bij het Keurmerkinstituut, Postbus 45 , 2700 AA ZOETERMEER
- ❑ Het Keurmerkinstituut zal u binnen twee weken informeren over de wijze waarop uw klacht wordt behandeld.

Geef uw vragen, klachten en ideeën op het gebied van veiligheid door aan uw instructeur, de manegehouder of overige manegemedewerkers. Wij kunnen dan verbeteringen in gang zetten!
