



Klachtenprocedure

HIPPISCH HATTEM

In dit document is aangegeven hoe binnen de vereniging een klacht kan worden ingediend m.b.t. de veiligheid van de manege. Deze informatie is bij de leden bekend, middels een schrijven en is ook op de internetpagina van de vereniging aanwezig.

Klachtenprocedure m.b.t. veiligheid

Indien u klachten heeft over het naleven van de veiligheidseisen in/op onze accommodatie of over de uitvoering van het veiligheidsbeleid van onze vereniging in zijn algemeenheid dan verneemt het bestuur dat graag zo spoedig mogelijk. Op die wijze kunnen wij snel actie ondernemen. Alle klachten behandelen wij op dezelfde wijze:

Werkwijze en opmerkingen

- Als er sprake is van een acuut gevaarlijke situatie dient u, afhankelijk van de situatie 112 te bellen en/of direct contact op te nemen met dhr Herman Severein, coördinator veiligheid op nummer 06-12703144;
- Bij geen acuut gevaar dient u uw klacht schriftelijk in bij de coördinator veiligheid via e-mailadres facilitair@hippisch-hattem.nl of via postadres Schipsweg 2, 8051 KG HATTEM;
- U dient uw klacht duidelijk te omschrijven met vermelding van het volgende:
 - Een duidelijke onderbouwing van uw standpunt;
 - Uw contactgegevens (Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen!)
 - Vertrouwelijk (Indien gewenst);
- De coördinator veiligheid neemt binnen een tijdsbestek van 48 uur contact met u op om te komen tot een adequate afhandeling van uw klacht;
- Uw melding en alle daarop volgende contactmomenten worden vastgelegd in het klachtenregister en wordt besproken met het bestuur;
- Binnen twee weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u van ons bestuur een schriftelijk antwoord.

Indien u zich niet kunnen vinden in het antwoord van ons bestuur dan kunt u zich uitsluitend schriftelijk wenden tot het Keurmerkinstituut,
Postbus 45
2700 AA Zoetermeer.

Het Keurmerkinstituut zal u binnen twee weken informeren over de wijze waarop uw klacht wordt behandeld.