

KLACHTENPROCEDURE PSV Jeanne d´Arc

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 Martine Verhaar, de Voorzitter van de vereniging. Deze is ook coördinator veiligheid.
- Indien de klacht niet naar behoren wordt afgehandeld, dan kunt u uw klacht binnen twee weken schriftelijk indienen bij de Secretaris van de vereniging (Nicolet Don), Papeweg 6, 2381 EM, Zoeterwoude. De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt en dient te zijn voorzien van uw contactgegevens. Het is niet mogelijk anoniem een klacht in te dienen.
- Binnen twee weken ontvangt u schriftelijk een antwoord voor of namens het bestuur van de vereniging.
- 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 onze vereniging, dan kunt u deze uitsluitend schriftelijk en niet anoniem indienen bij Stichting Veilige Paardensport, Postbus 3040, 3850 CA Ermelo.
- Het Keurmerkinstituut zal u binnen twee weken informeren over de wijze waarop uw klacht wordt behandeld.

Voor overige vragen, klachten of ideeën kunt u zich wenden tot uw instructeur of het bestuur. Wij staan altijd open voor verbeteringen en input van leden en zullen vragen zo spoedig mogelijk beantwoorden.

Het Bestuur.