



KLACHTENREGELING

Bij Manege Onder de Linde vinden wij het belangrijk dat u tevreden bent over onze manege en haar medewerkers. Toch kan het gebeuren dat er naar uw mening in een bepaalde situatie onjuist is gehandeld of dat er sprake is van een onveilige situatie en/of ongewenst gedrag. In deze voorkomende gevallen verzoeken wij u om hiervan een melding te maken en/of een klacht in te dienen. Wij kunnen hiervan leren en daardoor onze kwaliteit van dienstverlening verbeteren en de veiligheid beter waarborgen.

Heeft u een klacht, dan adviseren wij u om het volgende doen:

- Bespreek uw opmerking of klacht in eerste instantie met de betrokken instructrice.
- Wordt er naar uw mening onvoldoende of geen aandacht aan uw opmerking of klacht besteed, neemt u dan contact op met de bedrijfsleider via bedrijfsleider@manegeonderdelinde.nl of 0512-389297.
- Indien uw opmerking of klacht niet binnen 2 weken naar behoren is afgehandeld of bent u niet tevreden over de afhandeling ervan, dan kunt u dit kenbaar maken bij de secretaris van het bestuur via secretariaat@manegeonderdelinde.nl, waarbij u uw opmerking of klacht duidelijk dient te omschrijven en tevens is voorzien van uw naam en adres.
- Binnen 2 weken zult u een reactie van het bestuur van Manege Onder de Linde ontvangen.

Klachtenregeling bij veiligheidsgerelateerde zaken

Indien u bij Stichting Manege Onder de Linde een klacht heeft ingediend over aangelegenheden rondom veiligheid en/of het Veiligheidscertificaat en u kunt zich niet vinden in de afhandeling hiervan, dan kunt u een klacht indienen bij:

Stichting Veilige Paardensport
Postbus 3040
3850 CA Ermelo

Dit kan uitsluitend schriftelijk en niet anoniem. Stichting Veilige Paardensport zal u binnen 2 weken informeren over de wijze waarop uw klacht wordt behandeld.