



Prins Willem Alexander Manege

Klachtenprocedure Prins Willem Alexander Manege

Als u klachten heeft ten aanzien van de veiligheid, ongewenst gedrag, dierenwelzijn, of verstrekking van informatie op onze accommodatie horen we dat graag. Zo kunnen we een onveilige of ongewenste situatie snel oplossen. Uw klacht is voor ons een advies. Alle klachten behandelen wij op dezelfde manier.

- **Dien uw klacht mondeling in bij de direct betrokkene. (bijvoorbeeld: uw instructeur, lid van de manegecommissie, of beheerder).**
- **Binnen een week zal door degenen bij wie u de klacht heeft ingediend worden gereageerd.**
- **Indien u van mening bent, dat de klacht niet naar behoren wordt of is afgehandeld, dan kunt u uw klacht binnen twee weken na de mondelinge indiening, schriftelijk indienen bij: Bestuur van de Vereniging Paardrijden Gehandicapten Amsterdam, t.a.v. de secretaris, Loosdrechtreed 9, 1108 AZ Amsterdam ZO, of via de website www.vpg-amsterdam.nl.**
- **De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt en kan nooit anoniem worden ingediend.**
- **Binnen twee weken, na ontvangst van uw klacht door het bestuur, ontvangt u schriftelijk een antwoord van de Vereniging Paardrijden Gehandicapten Amsterdam.**
- **Indien u zich niet kunt vinden in het antwoord of u heeft klachten over aangelegenheden rondom veiligheid en kunt u hierover geen overeenstemming bereiken, 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 en ideeën op het gebied van veiligheid door aan de vereniging!