

Klachtenprocedure

Ben je niet geheel tevreden over onze dienstverlening of in geval van gebreken van de accommodatie, dan kun je een klacht indienen. Om je zo goed mogelijk van dienst te zijn, vragen we je om onderstaande klachtenprocedure te volgen.

STAP 1: Mondeling op locatie

We vragen je klachten in eerste instantie ter plaatste bij het aanwezige personeel te melden, zodat de mogelijkheid kan worden geboden om de klacht ter plaatse op te lossen. Klachten over personeel kun je melden bij de Operationeel Manager.

STAP 2: Schriftelijk op locatie

Indien een klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan heb je de mogelijkheid om de klacht schriftelijk in te dienen via een klachtenformulier. Dit formulier wordt ingevuld en opgestuurd naar de Operationeel Manager. Je ontvangt een bevestiging van ontvangst van de klacht. Ingediende klachten worden beantwoord binnen een termijn van 5 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Het formulier is bij de receptie op locatie te verkrijgen.

STAP 3: Aan de directie van Sportbedrijf Kaag en Braassem B.V.

Mocht het antwoord op uw klacht niet tot een gewenste oplossing leiden, dan heb je de mogelijkheid om je bezwaar te richten aan de directie van Sportbedrijf Kaag en Braassem B.V.. Je kunt je bezwaar op de klachtafhandeling inclusief onderbouwingen schriftelijk indienen per e-mail of post o.v.v. NAW-gegevens en locatienaam. Hiervan ontvang je wederom direct een ontvangstbevestiging. Ingediende bezwaren worden inhoudelijk beantwoord binnen een termijn van maximaal 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst.

Contactgegevens

Sportbedrijf Kaag en Braassem B.V.

Lucas van leydenlaan 2
2371 RW Roelofarendsveen

071 331 32 22

info@sportbedrijfkaagenbraassem.nl

Formulier voor opmerkingen, suggesties of klachten

Geachte gast,

Wij streven ernaar om onze diensten zo goed mogelijk af te stemmen op uw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening, een product of de manier waarop u bent geholpen. Uw mening is belangrijk voor ons. Door uw klacht met ons te delen, stelt u ons in staat om verbeteringen door te voeren en te zorgen dat soortgelijke situaties in de toekomst voorkomen kunnen worden. Wij verzoeken u vriendelijk om het klachtenformulier zo volledig mogelijk in te vullen. Na ontvangst van uw klacht nemen wij zo spoedig mogelijk contact met u op. U ontvangt in elk geval binnen 5 werkdagen een inhoudelijke reactie.

1. Persoonsgegevens

- **Naam:**
- **Adres:**
- **Postcode**
- **Woonplaats:**
- **Telefoonnummer:**
- **E-mailadres:**

2. Gegevens over de klacht

- **Datum waarop het probleem zich voordeed:**
- **Betreft (dienst, product, afdeling, medewerker, etc.):**
- **Omschrijving van de klacht:**
(Beschrijf zo duidelijk mogelijk wat er is gebeurd, wanneer, waar en met wie.)

.....
.....
.....

3. Wat is er al ondernomen?

- Heeft u de klacht al eerder gemeld?
☐ Ja
☐ Nee

Zo ja, wanneer en bij wie:
(Voeg eventueel een kopie van de eerdere correspondentie bij.)

4. Gewenste oplossing

- Wat verwacht u van ons om deze klacht op te lossen?

.....
.....
.....

5. Ondertekening

Plaats: **Datum** **Handtekening**

(u mag dit formulier mailen naar r.dejong@sportbedrijfkaagenbraassem.nl of afgeven bij de receptie van Sportbedrijf Kaag en Braassem B.V., Locatie Sportcomplex De Tweesprong.