



KLACHTENPROCEDURE RIJVERENIGING EN PONYCLUB VCM

Indien u klachten heeft over het naleven van de veiligheidseisen op onze accommodatie horen we dat graag zo spoedig mogelijk van u. Op deze wijze kunnen we een onveilige situatie snel oplossen. Alle klachten behandelen wij op dezelfde manier:

- ❑ Dien uw klacht mondeling in bij Hennie Berns, de Veiligheidscoördinator.
- ❑ Indien de klacht niet naar behoren wordt afgehandeld, dan kunt u uw klacht binnen twee weken schriftelijk indienen bij het bestuur. De klacht dient duidelijk omschreven te worden met een heldere onderbouwing van uw standpunt en kan nooit anoniem worden ingediend.
- ❑ Binnen twee weken ontvangt u schriftelijk een antwoord voor of namens Rijvereniging en Ponyclub VCM.
- ❑ 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 het bestuur van VCM, 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, klachten en ideeën op het gebied van veiligheid door aan uw instructeur, de Veiligheidscoördinator of het bestuur. Wij kunnen dan verbeteringen in gang zetten!