



KLACHTENPROCEDURE veiligheidseisen

LS,

Indien u klachten heeft over het naleven van de veiligheidseisen op de accommodatie van de Zaanse Ruiters te Wormerveer, dan horen wij dat graag zo spoedig mogelijk van u. Op deze wijze kunnen wij een onveilige situatie snel oplossen. Alle klachten behandelen wij op de volgende manier:

- a. Dien uw klacht mondeling in bij een lid van de Afdelingscommissies (pony's, paarden, menners) of bij een lid van het Algemeen Bestuur. Deze personen zullen alles in het werk stellen om uw klacht af te handelen.
- b. Indien uw mondelinge klacht naar uw oordeel niet naar behoren wordt afgehandeld, dan kunt uw klacht binnen twee weken schriftelijk bevestigen bij de coördinator veiligheid van de vereniging: **Ellen Koopman, Middel 270 1551 SW Westzaan**
- c. De klacht dient duidelijk omschreven te worden (onder vermelding van datum, tijd, plaats, situatie) met een heldere onderbouwing van uw standpunt. Een klacht kan niet anoniem worden ingediend.
- d. Binnen twee weken ontvangt u schriftelijk een reactie namens het Bestuur van de Zaanse Ruiters.
- e. Indien u zich niet kunt vinden in de beantwoording 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, dan kunt u uw klacht schriftelijk en niet anoniem indienen bij: *Stichting Veilige Paardensport, Postbus 3040, 3850 CA Ermelo.*

Het Keurmerkinstituut zal u binnen twee weken na ontvangst van uw klacht informeren over de wijze waarop uw klacht wordt behandeld.

Geef uw vragen, suggesties, klachten en ideeën op het gebied van veiligheid direct door aan uw instructeur, de leden van de Afdelingscommissies, het Dagelijks Bestuur of aan een aanwezig lid van de vereniging. Zij kunnen dan verbeteringen in gang zetten!

*Wormerveer, maart 2009 Dagelijks
Bestuur Zaanse Ruiters*

versie 2.0