

Met deze klachtenprocedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met jou als klant. Jouw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

1. Definities

1.1. Klacht

Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van Sport & Survivalteam Ede later te noemen als STE

1.2. Klant

Elke afnemer van een dienst van STE.

2. Indienen van een klacht

Je kan je klacht schriftelijk indienen. Om je klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van je in ieder geval de volgende zaken in je klacht mee te nemen:

- Je naam, adres en woonplaats
- Jouw eventuele klantnummer bij STE
- de datum waarop jij je klacht verstuurt
- een heldere beschrijving van jouw klacht
- eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die jouw klacht verduidelijken

Hoe meer relevante informatie je verstrekt, hoe beter wij in staat zijn jouw klacht te beoordelen. Jouw klacht kan je sturen naar:

STE

Afdeling Klachtafhandeling
sporttteam-ede@live.nl

3. Behandeling van jouw klacht

Binnen één week na ontvangst van je klacht ontvang je een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging word je geïnformeerd bij wie jouw klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen je een inhoudelijke reactie kan verwachten. Wij streven er naar dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvang je hierover schriftelijk bericht. Je kan erop rekenen dat je klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld. Degene die jouw klacht behandelt kan je tijdens de beoordeling vragen om extra informatie.

4. Reactie op je klacht

Je ontvangt binnen 15 werkdagen een inhoudelijke reactie op je klacht, tenzij er eerder schriftelijk en met redenen omkleed kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van het dossier.

5. Onafhankelijke derde partij

Wij doen er alles aan om iedere klacht samen met je op te lossen en naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat je het niet eens bent met de afwikkeling. Jij hebt dan de mogelijkheid je te wenden tot een civiele rechter, klachteninstantie of een geschilleninstantie.

Er kan pas een beroep op de onafhankelijke derde partij gedaan worden als de interne klachtenprocedure bij STE is doorlopen zonder dat dit tot een oplossing heeft geleid.

Bemiddelingskosten: Wanneer een derde partij moet worden ingeschakeld, dan komen de bemiddelingskosten voor rekening van de partij die na de uitspraak in het ongelijk is gesteld.

Het oordeel van de onafhankelijke derde partij is bindend voor STE. Mogelijke consequenties worden binnen een termijn van vier weken afgehandeld.

6. Toezicht en beheer

Het toezicht en beheer ligt bij een onafhankelijke medewerker die niet betrokken is geweest bij de klacht. Binnen STE ziet een aparte medewerker, GL Louwerse-van den Dries toe op de naleving van de klachtenprocedure. Alle gegevens die te maken hebben met de behandeling van jouw klacht, worden tot minstens één jaar nadat de klacht is afgehandeld zorgvuldig bewaard. Klachten worden te allen tijde strikt vertrouwelijk behandeld.