

# Protocol Klachten en suggesties

U bent als bezoeker erg waardevol voor ons.

Uw opmerkingen worden dan ook serieus genomen. U kunt op verschillende manieren uw klacht of suggestie aan ons kenbaar maken:

## **Aanmelden van een klacht of suggestie:**

Schriftelijk via een brief, e-mail of via het klachtenformulier.

Mondeling waarna de klacht of suggestie is afgehandeld of er wordt samen een klachtenformulier ingevuld.

## **Afhandeling klacht of suggestie:**

Het streven is om uw klacht of suggestie binnen 2 werkdagen in behandeling te nemen

## **Evaluatie medewerkers:**

Iedere klacht of suggestie wordt tijdens het werkoverleg intern besproken op de juiste afdeling.

Hierdoor wordt de informatie gedeeld.

## Formulier suggestie/klachten

|   |   |  |                      |
|---|---|--|----------------------|
| Accommodatie: _____                               |   | Datum (ontstaan suggestie/klacht): _____ | Tijdstip: _____uur   |
| Naam bezoeker:                                    | _____   |  | M/V                  |
| Telefoon:   | _____   |  | Geboortedatum: _____ |
| Email:  | _____   |  |                      |
| Ik heb als:                                       | <input type="checkbox"/> Sporter<br><input type="checkbox"/> Begeleider<br><input type="checkbox"/> Ouder<br><input type="checkbox"/> .....   |  |                      |
| Deelgenomen aan:                                  | <input type="checkbox"/> Particuliere verhuur<br><input type="checkbox"/> Verenigingssport – Naam vereniging: _____<br><input type="checkbox"/> Schoolsport - Naam school: _____<br><input type="checkbox"/> Zwembadactiviteiten – welke: _____<br><input type="checkbox"/> Bedrijfssport – Naam bedrijf: _____<br><input type="checkbox"/> Horecabezoek<br><input type="checkbox"/> Sauna<br><input type="checkbox"/> Fitness<br><input type="checkbox"/> Andere activiteit: _____   |  |                      |
| Ik heb een suggestie/klacht over:                 | <input type="checkbox"/> Onderhoud<br><input type="checkbox"/> Hygiëne<br><input type="checkbox"/> Activiteitenprogramma<br><input type="checkbox"/> Reservering<br><input type="checkbox"/> Personeel<br><input type="checkbox"/> Voorlichting<br><input type="checkbox"/> Veiligheid / Vandalisme<br><input type="checkbox"/> Sauna<br><input type="checkbox"/> Horeca<br><input type="checkbox"/> Fitness<br><input type="checkbox"/> Bereikbaarheid van de accommodatie<br><input type="checkbox"/> Anders, te weten: _____ |  |                      |
| Omschrijving suggestie/klacht:                    | _____<br>_____<br>_____   |  |                      |
| Oorzaak:  | _____<br>_____<br>_____   |  |                      |
| Suggesties voor oplossen van de suggestie/klacht: | _____<br>_____<br>_____   |  |                      |
| Datum registratie: _____                          | Betrokken medewerker: _____   |  |                      |