

Klachtenprocedure By Opdam V.O.F.

Doel van deze klachtenprocedure

By Opdam streeft naar een veilige, professionele, respectvolle en plezierige sportomgeving voor al haar leden, bezoekers en relaties. Ondanks onze inzet kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over een situatie, dienstverlening of behandeling. In dat geval horen wij dit graag zodat wij samen naar een passende oplossing kunnen zoeken.

Stap 1 – Indienen van een klacht

Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via:

E-mail: info@opdam-boxing.nl

De klacht dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- Naam van de indiener
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Datum van de gebeurtenis
- Omschrijving van de klacht
- Eventuele betrokken personen
- Gewenste oplossing

Stap 2 – Ontvangstbevestiging

Binnen vijf (5) werkdagen ontvangt de indiener een ontvangstbevestiging.

Stap 3 – Behandeling van de klacht

By Opdam onderzoekt de klacht zorgvuldig en kan indien nodig aanvullende informatie opvragen bij de betrokkenen.

Wij streven ernaar om binnen veertien (14) dagen een inhoudelijke reactie te geven. Indien meer tijd nodig is, wordt de indiener hierover geïnformeerd.

Stap 4 – Oplossing

Afhankelijk van de aard van de klacht kan By Opdam besluiten tot:

- Een toelichting of uitleg;
- Een gesprek met betrokkenen;
- Aanpassing van werkwijzen of procedures;
- Een passende compensatie;
- Een andere redelijke oplossing.

Stap 5 – Afsluiting

Na afhandeling wordt de klacht schriftelijk afgesloten. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening.

Contactgegevens

By Opdam V.O.F.

Pasteurweg 40

2371 DW Roelofarendsveen

E-mail: info@opdam-boxing.nl

Website: www.byopdam.nl