

Een klachtenreglement beschrijft waar klachten door gasten en bezoekers ingediend kunnen worden, wie de klacht behandelt en op welke termijn de klacht wordt behandeld. Een klachtenreglement helpt om tot een goede afhandeling van klachten te komen.

Voordelen:

Je krijgt een transparante werkwijze op het gebied van klachtenafhandeling.

Daarnaast bied je je gasten de mogelijkheid om hun onvrede op een niet-agressieve wijze te uiten.

Tips voor leidinggevenden:

- Maak aan gasten en medewerkers duidelijk dat er een klachtenreglement is.
- Houd toezicht dat er daadwerkelijk snel en volgens het reglement gehandeld wordt, zodat de gast zich rechtvaardig behandeld voelt.
- Bij ernstige klachten van gasten over andere gasten kun je overgaan tot ontzegging van de toegang ^[1].

Tips voor medewerkers:

Gebruik het klachtenreglement ook om op terug te grijpen in moeilijke situaties waar escalatie dichtbij is.

Bijlagen:

 [Formulier Ontzegging toegang](#) ^[2]

Links

[1] https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/recreatie/oplossing/formulier_ontzegging_toegang_0.pdf [2]

https://develop8.dearbocatalogus.nl/sites/default/files/sfzz/oplossing/formulier_ontzegging_toegang_0.pdf