

## Klachtenprocedure

1. U kunt een klachtenformulier downloaden van de website ([www.aclosport.nl](http://www.aclosport.nl)) of aanvragen bij de balie van het Sportcentrum. Deze kan vervolgens ingeleverd worden bij de balie, opgestuurd worden naar: ACLO, T.a.v. klachtenregistratie, Blauwborgje 16, 9747 AC Groningen of gemaild worden naar [info@aclosport.nl](mailto:info@aclosport.nl).

2. U ontvangt binnen 3 werkdagen na binnenkomst van de klacht een bevestiging van de ontvangst van de klacht. Indien nodig wordt aangegeven onder wiens verantwoordelijkheid de klacht afgehandeld zal worden en binnen welke termijn een antwoord verwacht mag worden.

3. U ontvangt vervolgens binnen 14 dagen na bevestiging van uw klacht een schriftelijke of telefonische reactie op uw klacht.

N.B. Wanneer de afhandeling van de klacht niet naar wens verlopen is, of wanneer beroep gewenst is, nadat de klacht in behandeling is genomen door het DB van de ACLO, kan dit aangegeven worden op het klachtenformulier door 'AB' aan te vinken. De klachtafhandeling van het AB zal niet altijd binnen twee weken plaatsvinden, aangezien AB-vergaderingen om de vier a zes weken plaatsvinden.