

Sehr geehrter Middelpunt-Besucher,

vielen Dank, dass Sie sich kürzlich für Middelpunt entschieden haben. Wir hoffen, dass Sie einen angenehmen Aufenthalt genossen haben und dass unser Service Ihre Erwartungen erfüllt oder gar übertroffen hat. Weil uns die Kundenzufriedenheit am Herzen liegt, sind wir sehr neugierig auf Ihre Reaktionen. Daraus können wir nämlich viel lernen, um unsere Dienstleistung noch kundenfreundlicher zu gestalten. Dürfen wir Sie fragen, wie Sie Ihren Aufenthalt bei Middelpunt erlebt haben?

Online beurteilen

Waren Sie einfach zufrieden oder besonders angenehm überrascht? Dann dürfen Sie uns gerne weiterempfehlen, indem Sie online und über soziale Kanäle wie die [Middelpunt Facebook-Seite](#) oder [Tripadvisor](#) eine positive Rezension verfassen.

Konkrete Vorschläge oder eine förmliche Beschwerde?

Vor allem, wenn Sie mit Ihrem Aufenthalt nicht so zufrieden waren, schätzen wir Ihr Feedback. Tipps, Vorschläge und konkrete Beschwerden bieten uns nämlich die Informationen, die wir benötigen, um unseren Service anzupassen und zu verbessern.

Sie können Beschwerden und Vorschläge sowohl telefonisch als auch per E-Mail übermitteln.

- Telefonisch über T **+32 (0)59 30 70 70** (Rezeption) oder M **+32 (0)497 46 04 44** (Manager)
- Über das Kontaktformular auf der [Middelpunt-Website](#) oder per E-Mail an info@middelpunt.be mit deutlicher Angabe Ihres Namens und Ihrer Kontaktdaten
- per Brief an

Zorghotel Middelpunt
z. Hd. Management
Westendelaan 37
B – 8430 Middelkerke

Ein konkretes Problem können wir telefonisch häufig schnell lösen, mit einem für beide Seiten akzeptablen Kompromiss. Möchten Sie eine formelle Beschwerde einreichen oder möchten Sie etwas über den Kontakt mit einem Middelpunt-Mitarbeiter loswerden? In diesem Fall formulieren Sie die Beschwerde am besten schriftlich.

Und danach?

Bei jeder schriftlichen Mitteilung (Brief oder E-Mail) dürfen Sie innerhalb von maximal 5 Werktagen mit einer schriftlichen Empfangsbestätigung rechnen. Innerhalb von höchstens 2 Wochen nach Versand Ihrer Anfrage oder Beschwerde senden wir Ihnen auch eine inhaltliche Reaktion.

Wenn Sie mit der Bearbeitung Ihrer Mitteilung oder Beschwerde nicht zufrieden sind, können Sie sich wenden an:

- Die Schiedskommission Reisen (Buchung über Reisebüro/Reiseveranstalter).
- Den Verbraucher-Ombudsdienst (Buchung direkt beim Hotel)

Bereits jetzt vielen Dank für Ihre Zeit, Ihre Mühe und Ihre Tipps und hoffentlich auf Wiedersehen bei Middelpunt.

Mit neugierigen Grüßen
Das Middelpunt-Team