

# Klachtenprocedure van Kennemer Hondenschool

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar fouten moeten wél worden opgelost. Als u over iets ontevreden bent of als u van mening bent dat er in uw geval fouten zijn gemaakt, vernemen wij dat héél graag van u.

Wij zullen onze fouten en de gevolgen daarvan altijd proberen op te lossen. We willen er ook van leren voor de toekomst. Daarom stellen we het zeer op prijs als u ons hierover informeert.

## Bespreek uw klacht eerst

Wij houden niet van ontevreden klanten, dat zult u begrijpen. Daarom zullen we er alles aan doen om dit te voorkomen. Maar mocht u onverhoopt toch ergens niet tevreden over zijn, dan horen we dat heel graag van u. Bespreek uw ontevredenheid liefst in een persoonlijk gesprek met uw instructeur. Meestal is er gewoon een simpele oplossing en die bieden wij natuurlijk graag!

Komt u er niet uit met de instructeur, neem dan contact op met **de leidinggevende/eigenaar van de hondenschool**.

## Officiële klacht indienen

Heeft een persoonlijk gesprek niet tot het gewenste resultaat geleid? Bent u nog steeds ontevreden? Dan kunt u de klacht op het bijgevoegde formulier omschrijven en ter attentie van **de eigenaar/ De klachtverantwoordelijke binnen de organisatie** van de hondenschool versturen.

Zodra wij over deze gegevens beschikken gaan wij met uw klacht aan de slag en houden we u op de hoogte over de voortgang van de afwikkeling.

## Wat doen wij met uw klacht?

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen drie dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging waarin wij vermelden:

- een korte beschrijving van uw klacht;
- hoe en wanneer wij uw klacht onderzoeken;
- op welke termijn u naar alle waarschijnlijkheid een antwoord kunt verwachten.

## Verantwoordelijkheden rond behandeling

Bij schriftelijk ingediende klachten wordt de SPPD altijd ingelicht. Deze zal de klacht niet zelf behandelen maar wel toezien op de afhandeling ervan.

## Verloop behandeling klacht

Aan de hand van het ingevulde klachtenformulier en het horen van de betrokkenen binnen onze organisatie vormen wij ons een zo goed mogelijk beeld van de inhoud van en situatie rond de klacht. Het kan zijn dat u gevraagd wordt een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven.

Indien u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt bekeken of een vorm van schadeloosstelling en/of andere genoegdoening op zijn plaats is, en of en zo ja welke maatregelen er intern kunnen worden genomen om herhaling van het probleem te voorkomen.

Wij streven ernaar uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst van een klacht inhoudelijk te reageren; indien dit niet lukt wordt u ingelicht over de reden van het uitstel, en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn er wel een reactie kan komen.

## **Tot slot**

Wij zullen er alles aan doen om uw klacht op een voor u bevredigende wijze op te lossen. Het kan echter zijn dat onze reactie u niet tevreden stelt. Indien we er ook na nader overleg niet uitkomen, kun u zich eventueel wenden tot de SPPD (stichting Platform Professionele Diergedragsdeskundigen): [www.sppd.nl](http://www.sppd.nl).

## Klachtenformulier

Uw naam:

Naam van uw hond:

Adres:

Postcode:

Plaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Omschrijving klacht: (probeer uw klacht zo concreet mogelijk te omschrijven, bijvoorbeeld door namen en data te noteren)

Gewenste oplossing/reactie (heeft u een voorstel voor eventuele oplossing of reactie?)

Plaats:

Datum:

Handtekening: