

# Klachtenprocedure van Hondenschool Zoete Lieve 's-Hertogenbosch

**Waar gewerkt wordt, vallen spaanders. Ook bij onze Hondenschool worden ondanks alle goede bedoelingen toch wel eens fouten gemaakt. Wij willen die fouten graag oplossen en ervan leren voor de toekomst.**

**Als u over iets ontevreden bent of indien 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.**

## Bespreek uw klacht eerst

Wij houden niet van ontevreden cursisten, dat zult u begrijpen. Daarom zullen we er alles aan doen om dit te voorkomen. Maar het kan tegen alle verwachtingen in toch gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Dat horen we dan heel graag van u. Bespreek uw ontevredenheid liefst in een persoonlijk gesprek met uw instructeur of met een van de bestuursleden. Meestal is er gewoon een simpele oplossing en die bieden wij natuurlijk graag!

## 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 versturen ter attentie van:

Voorzitter Hondenschool Zoete Lieve,  
p/a Heesakkerstraat 33  
5271 CA Sint Michielsgestel.

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 een week 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

Wij nemen ons vak serieus. Wij vinden het belangrijk dat onze cursisten les krijgen van ervaren, goed opgeleide deskundigen. Wij streven daarom na dat onze hoofdinstructeur(s) geaccrediteerd is (zijn) door de SPPD (stichting Platform Professionele Diergedragsdeskundigen), een onafhankelijke brancheorganisatie.

Klachten over onze SPPD-geaccrediteerde instructeur(s).

Bij schriftelijk ingediende klachten aangaande onze door de SPPD geaccrediteerde instructeurs wordt de SPPD altijd ingelicht. Deze zal de klacht niet zelf behandelen maar wel toezien op de afhandeling ervan. Op de website van SPPD kunt u vinden welke instructeurs een geldige SPPD accreditatie hebben ( [www.sppd.nl](http://www.sppd.nl) ).

Klachten over onze overige instructeurs

Bij schriftelijk ingediende klachten over onze niet geaccrediteerde instructeurs zal de klacht worden voorgelegd aan een door de SPPD geaccrediteerd instructeur en een van de bestuursleden van Hondenschool Zoete Lieve.

## **Verloop behandeling klacht**

Aan de hand van het ingevulde klachtenformulier en het horen van de betrokkenen binnen onze organisatie vormen wij ons een zo duidelijk 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 om binnen 3 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 manier op te lossen. Het kan echter zijn dat u ook na onze reactie nog niet tevreden bent met de afhandeling van uw klacht. In het geval dat 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: