

## Klachtenprocedure Hondenschool Zuidwest Friesland

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het onverhoopt zo zijn, dat er iets is waar u niet (geheel) tevreden over bent. Dan horen wij dat graag van u, zo kunnen wij onze dienstverlening blijven verbeteren.

### **Maak het bespreekbaar**

Wij houden van tevreden klanten, u zal begrijpen waarom. Indien er een fout is gemaakt. Zullen wij altijd proberen de gemaakte fout te herstellen en uw vraag zo goed mogelijk te beantwoorden. Bent u ontevreden, maak dit kenbaar bij ons.

### **Officiële klacht indienen**

Heeft het bespreekbaar maken van u klacht geen gewenst effect gehad, dan kunt u een officiële klacht indienen. U kunt uw klacht per e-mail naar ons toesturen, zodat wij deze in behandeling kunnen nemen.

Vermeld in uw klacht:

- Uw gegevens: Naam, adres en telefoonnummer.
- Naam van uw hond.
- Omschrijving van de klacht.
- Heeft uzelf een voorstel hoe de klacht opgelost kan worden? Dan horen wij dit graag.

**U kunt uw e-mail sturen naar: [info@hondenschoolzuidwestfriesland.nl](mailto:info@hondenschoolzuidwestfriesland.nl)**

### **Wat doen wij met uw klacht**

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

- Een korte beschrijving van uw klacht;
- Hoe en wanneer wij uw klacht onderzoeken;
- Op welke termijn u een reactie van ons kunt verwachten.