

Klachtenprocedure van de Ronald van Kampen Gedragscentrum & 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 het liefst in een persoonlijk gesprek met uw instructeur. Komt u er niet uit met de instructeur, neem dan contact op met Ronald van Kampen eigenaar van de hondenschool.

Officiële klacht indienen

Vind u het lastig om een persoonlijk gesprek aan te gaan en bent u nog steeds ontevreden, dan kunt u de klacht ook mailen naar info@ronaldvankampen.nl. Zodra wij over de gegevens beschikken gaan wij (Ronald en Hanny van Kampen) 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 antwoord via de mail.

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.

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.