

## **Klachtenproedecure**

### **Bespreek de klacht**

Uiteraard zullen wij er alles aan doen om onze klanten tevreden te houden, mocht er onverhoopt toch iets zijn waar u niet tevreden over bent, dan hoop ik dit graag van u te horen. Indien mogelijk graag in een telefonisch of een persoonlijk gesprek. Uiteraard ga ik er vanuit dat wij uw ontevredenheid op deze manier kunnen oplossen.

### **Officiële klacht**

Indien het persoonlijke gedrag geen oplossing heeft geboden voor uw ontevredenheid is het mogelijk een officiële klacht in te dienen. Dit kunt u doen door een klachtenformulier in te vullen en in te sturen naar [info@kelseyshondencentrum.nl](mailto:info@kelseyshondencentrum.nl)

Zodra wij alle gegevens hebben ontvangen zullen wij aan de slag gaan met de klacht en u hiervan op de hoogte houden. Na het indienen van de klacht krijgt u binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst. Hierin zullen wij vermelden; de klacht in het kort, hoe wij de klacht gaan behandelen en op welk termijn u een antwoord van ons kunt verwachten.

### **Behandeling van de klacht**

Aan de hand van het ingevulde formulier proberen wij een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de situatie rond de klacht. Het kan zijn dat er nadere schriftelijke toelichting rond de klacht aan u wordt gevraagd.

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 zo ja welke maatregelen er kunnen worden genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Wij streven erna binnen 2 weken na ontvangst van de klacht inhoudelijk te kunnen reageren. Lukt dit niet zal u worden ingelicht over de uitstel hiervan en zal er worden aangegeven op welke termijn u wel een antwoord van ons kan verwachten.