



Karin Evrard
Wilsonweg 326
2610 Wilrijk
Telefoon: 0498/61 21 68
E-mail: karin@hondenspelen.be
Website: www.hondenspelen.be

PROCEDURE KLACHTENAFHANDELING HOND&SPELEN (H&S) – VERSIE 1 JANUARI 2020

Stap 1: Ontvangstmelding en registratie

- Klacht indienen: Een klant heeft beslist om een klacht in te dienen, dit kan zowel mondeling als schriftelijk (zie klachtenformulier op de website). De eerste stap in een goede klachtenregeling houdt in dat de klant op een gemakkelijke en eenvoudige manier zijn klacht kan melden.
- Registratie van de klacht: H&S registreert de klacht, met minimaal de omschrijving van de klacht.
- Ontvangstmelding: In de ontvangstmelding (via brief of mail) wordt aangegeven dat je de klacht hebt ontvangen en geregistreerd. De klacht wordt omschreven en H&S geeft aan dat een onderzoek zal uitgevoerd worden en binnen welke termijn de resultaten zullen worden meegedeeld.

Stap 2: Onderzoek klacht

Een klacht wordt bij registratie verder onderzocht. H&S gaat op zoek naar de onderliggende oorzaken en zoekt relevante informatie op die kan helpen bij het beoordelen van de klacht. Een klacht kan beoordeeld worden als:

- Gegrond: een klacht kan gegrond zijn als er een tekortkoming in de dienstverlening vastgesteld wordt.
- Ongegrond: een klacht is ongegrond als de klacht kan worden ontkracht.
- Onduidelijk: een klacht is onduidelijk als er geen objectieve elementen zijn om te kunnen oordelen of de klacht gegrond is of ongegrond.

Stap 3: Communicatie

De klacht werd onderzocht. H&S communiceert het resultaat van het onderzoek schriftelijk aan de klager (via brief of mail). Minstens volgende elementen maken deel uit van deze communicatie:

- Het resultaat van het onderzoek: gegrond, ongegrond of onduidelijk.
- Argumenten die geleid hebben tot het resultaat.
- De maatregel die je zal nemen en de termijn van invoering.
- De mogelijkheid om hierover in overleg te gaan.
- De mogelijkheid om de klachtendienst van H&S te contacteren bij ontevredenheid over de manier waarop het onderzoek verlopen is.