

Klachtenprocedure KNGF Geleidehonden

Algemeen

Dit is een protocol voor de klachtenbehandeling bij KNGF Geleidehonden. KNGF Geleidehonden is er als organisatie bij gebaat haar diensten zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van haar cliënten en relaties. Daarom horen wij het graag van u als er iets niet naar uw wens verloopt. Ten eerste om de fout te kunnen herstellen, ten tweede omdat wij onze procedures dan znodig kunnen bijsturen om onze dienstverlening voor de toekomst te verbeteren.

Definitie van een klacht

Een klacht is een uiting van ontevredenheid ten aanzien van een dienst of product van KNGF Geleidehonden.

Algemene richtlijnen

- Alle klachten worden geregistreerd en binnen 2 weken in behandeling genomen. Indien een klacht niet direct afdoende behandeld kan worden, dan ontvangt u binnen deze periode van 2 weken informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- U mag verwachten dat KNGF Geleidehonden de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van KNGF Geleidehonden om dit u ook als zodanig te laten ervaren.
- Uitgangspunten bij het afhandelen van uw klacht zijn:
 - snelle behandeling en herstel van fouten
 - duidelijke informatie over het betreffende onderwerp
 - respect en openheid
 - hulpvaardigheid
- Klachten zijn voor KNGF Geleidehonden een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - de kwaliteit van het functioneren
 - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van KNGF Geleidehonden heeft

Procedure

Uw klacht kan betrekking hebben op de verschillende onderdelen van KNGF Geleidehonden en zal door de betreffende afdelingen behandeld worden:

- | | |
|--|--------------------------------------|
| * Opleiden honden/instructeurs, instructie cliënten | Afdeling Opleidingen |
| * Fokken pups, begeleiden puppypleeggezinnen, kennel | Afdeling Puppy- en Pleeggezinnenzorg |
| * (Financiële) administratie, secretariaat | Afdeling Administratie |
| * Voorlichting, fondsenwerving, PR | Afdeling Communicatie |

Stichting
Koninklijk Nederlands
Geleidehonden Fonds

Postbus 544
1180 AM Amstelveen

Amsteldijk Noord 42
1184 TD Amstelveen
T 020 496 93 33
F 020 496 57 76
info@geleidehond.nl
www.geleidehond.nl

ING 275400
KvK Amsterdam nr. 41200230



Mondelinge klachten

- Als u een mondelinge klacht indient, handelt de desbetreffende medewerker deze, indien mogelijk, direct mondeling met u af. Is dit niet direct mogelijk, dan wordt u korte tijd later door ons teruggebeld, nadat, indien wenselijk, overleg is gevoerd met het hoofd van de afdeling.
- Uw klacht wordt altijd geregistreerd. U kunt in overleg met het hoofd van de afdeling een schriftelijke bevestiging van een mondeling antwoord ontvangen.

Schriftelijke klachten

- U krijgt binnen 14 dagen na ontvangst van uw schriftelijke klacht een brief of e-mail met een officiële reactie. Mocht dit niet te verwezenlijken zijn, dan ontvangt u binnen deze termijn van 2 weken een ontvangstbevestiging met informatie over de verdere afhandeling. De klacht wordt geregistreerd.

Bezwaar

- Mocht u ontevreden zijn over de wijze waarop KNGF Geleidehonden met uw klacht m.b.t. de opleiding van de geleidehonden, de instructeurs of instructie cliënten is omgegaan, kunt u schriftelijk in beroep gaan bij de klachtencommissie van de geleidehondenscholen. Binnen 14 dagen wordt dit beroep beantwoord.

Stichting
Koninklijk Nederlands
Geleidehonden Fonds

Postbus 544
1180 AM Amstelveen

Amsteldijk Noord 42
1184 TD Amstelveen
T 020 496 93 33
F 020 496 57 76
info@geleidehond.nl
www.geleidehond.nl

ING 275400
KvK Amsterdam nr. 41200230

