Klachtenregeling KNGF Geleidehonden

Algemeen

Dit is een protocol voor de klachtenbehandeling bij KNGF Geleidehonden (hierna: KNGF). KNGF 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 cliënten, puppypleeggezinnen, vrijwilligers of andere relaties als er iets niet naar wens verloopt.

Definitie van een klacht

Een heldere definitie van een klacht is belangrijk om misvattingen te voorkomen. De definitie die KNGF gebruikt, luidt:

> Iedere (mondelinge of schriftelijke) uiting van onvrede van een persoon of instantie over het beleid, communicatie en/of de standpunten van KNGF of over een specifieke uiting, handeling of gedraging van een medewerker, een vrijwilliger, een Raad van Toezicht-lid of andere relatie van KNGF en die ingediend/aangemeld wordt als een officiële klacht.

Algemene richtlijnen

- Alle klachten worden geregistreerd en zo snel mogelijk in behandeling genomen.
- We maken onderscheid tussen klachten en uitingen van ongenoegen.
- Anonieme klachten kunnen niet in als officiële klacht in behandeling worden genomen. Er is immers geen reactie mogelijkheid.
- Een klacht kan gemeld worden via telefoon, mail, brief, mondeling of social media.
- Een klacht kan betrekking hebben op alle diensten, uitingen, medewerkers en producten van KNGF.
- Alle officiële klachten worden direct bij melding geregistreerd en binnen 4 weken afgehandeld. Indien een klacht niet direct afdoende behandeld en afgehandeld kan worden, dan ontvangt de melder binnen 2 weken informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van afhandeling.
- De melder mag verwachten dat KNGF de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van KNGF om dit de melder ook als zodanig te laten ervaren
- Uitgangspunten bij het afhandelen van een klacht zijn het behouden of herstellen van de relatie, door middel van:
  - snelle behandeling en herstel van fouten
  - duidelijke informatie over het betreffende onderwerp
  - respect en openheid
  - hulpvaardigheid
  - liever bellen dan mailen
- Klachten zijn voor KNGF een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
  - de kwaliteit van het functioneren
  - het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van KNGF heeft
  - verbeterpotentieel
- Een klacht wordt als afgehandeld beschouwd als de melder het antwoord heeft ontvangen waarbij KNGF naar redelijkheid en billijkheid alles in het werk heeft gesteld om de klacht naar behoren te beantwoorden. De klachtenafhandeling wordt periodiek geëvalueerd door de directie.
- Als de melder ontevreden is over de wijze waarop KNGF de klacht heeft afgehandeld, dan kan daarover melding worden gedaan bij de directie van KNGF. Indien de melder een cliënt met KNGF-hond betreft, kan de Geschillencommissie worden ingeschakeld. Zie alinea verder in deze regeling.

Klachtenregeling KNGF Geleidehonden

Klacht melden

- Wij zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 09-17 uur: 020 - 496 93 33
- Een klacht kan ook per mail worden ingediend: info@geleidehond.nl
- Of per brief: Amsteldijk Noord 42, 1184 TD Amstelveen

Geschillencommissie en Klachtenloketten voor Consumentenzaken en Zorg

KNGF Geleidehonden is aangesloten bij de volgende Geschillen- en Klachtenloketten voor de commissies:

Klachtenloket voor Consumentenzaken:

Dit betekent dat onze cliënten met wie KNGF een bruikleenovereenkomst voor een KNGF-hond heeft gebruik kunnen maken van dit loket om een klacht te laten behandelen.

Meer informatie vindt u op: https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/geschillencommissie-voor-consumentenzaken/klachtenloket-voor-consumentenzaken/

Klachtenloket voor Zorg algemeen:

Dit betekent dat cliënten met een klacht over de door KNGF Geleidehonden geleverde zorg en ondersteuning gebruik kunnen maken van het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Het klachtenloket biedt informatie, advies en bemiddeling en kan ondersteunen bij het oplossen van klachten die betrekking hebben op de zorg- en dienstverlening door KNGF Geleidehonden. Meer informatie vindt u op: https://www.degeschillencommissiezorg.nl/over-ons/zorgcommissies/zorg-algemeen/

Indien uw klacht via een van de genoemde klachtenloketten niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kunt u het geschil voorleggen aan de daarvoor aangewezen Geschillencommissie waarbij KNGF is aangesloten. Voor klachten die betrekking hebben op de bruikleenovereenkomst voor een KNGF-hond betreft dit de Geschillencommissie voor Consumentenzaken. Voor klachten die onder de zorg-en dienstverlening vallen betreft dit de Geschillencommissie Zorg Algemeen. De uitspraak van de betreffende Geschillencommissie is bindend voor beide partijen. Meer informatie vindt u op: De Geschillencommissie - De Geschillencommissie