

## Klachten procedure

Wij hebben onze kwaliteit en klanttevredenheid zeer hoog in het vaandel. Ondanks dat kan het voorkomen dat een cursist een klacht heeft. Om deze in voorkomende gevallen goed te kunnen afhandelen is onderstaande procedure daarop van toepassing.

Cursist die een klacht heeft kan daartoe een klachtenformulier invullen. Dit formulier is te verkrijgen bij Frauke of aan te vragen via email [info@fraukekneepkens.nl](mailto:info@fraukekneepkens.nl)

Op dit formulier dienen de gegevens volledig ingevuld te worden.

Naam cursist:

Telnummer:

emailadres:

Naam hond:

Datum klacht:

Omschrijving klacht:

Gewenste oplossing of alternatief:

Formulier dient dan te worden ingeleverd op de hondenschool of per email worden toegezonden.

Ontvangst van het formulier wordt bevestigd en binnen 5 werkdagen in behandeling genomen.

Cursist ontvangt uiterlijk binnen 3 weken na ontvangstbevestiging een reactie.

Indien cursist ontevreden is over de afhandeling kan hij of zij om een 2nd opinion vragen door het Gilde van Hondentrainers, welke dan in onderling overleg wordt vastgesteld.

De uitspraak van Het gilde is bindend.

