

HondenSpiegel
Buntlaan 9
3941MG Doorn
KvK 85112666



HondenSpiegel, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directie, C.E. Vallinga, verklaart met betrekking tot haar dienstverlening dat het volgende klachtenreglement van toepassing is.

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk bij Hondenspiegel worden ingediend. Voor de inhoudelijke duidelijkheid streven wij ernaar om klachten schriftelijk te ontvangen.

De klacht kan betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen van en/of behandeling door een medewerker van HondenSpiegel dan wel een door HondenSpiegel ingeschakelde derde.

Een klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:

- naam en adres van de melder;
- datum van de melding;
- omschrijving van de klacht: uitlatingen, gedragingen en/of handelingen waarover geklaagd wordt.

De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. Binnen 10 werkdagen na het indienen van de klacht krijgt de indiener bericht over de wijze van behandelen van de klacht.

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een uitlating, gedraging of handeling betreft die langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Bij het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de uitlating, gedraging of handeling waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest. De directie van HondenSpiegel bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, bestaande uit directielid en een docent verbonden aan de opleiding.

De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging. De directie, dan wel de klachtencommissie beslist binnen 4 weken inzake de klacht. De klacht wordt schriftelijk afgehandeld. In het schrijven staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden. Mocht de termijn van 4 weken niet gehaald worden, dan zal de klager hiervan binnen vier weken op de hoogte worden gesteld en worden geïnformeerd over de verwachte reactietermijn.

Op de beslissing van directie of klachtencommissie kan binnen 2 weken schriftelijk in beroep worden gegaan bij een onafhankelijke derde, voor HondenSpiegel is dat mediator mevrouw E. van As. Na een passend onderzoek zal binnen 4 weken een uitspraak doen. Deze uitspraak is bindend voor HondenSpiegel.

HondenSpiegel draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Geregistreerde klachten worden voor de duur van 5 jaar bewaard.