

Klachtenprocedure Fun2Run

Bespreek de klacht

Fun2Run probeert haar klanten zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht er onverhoopt toch iets zijn waar u niet tevreden over bent, dan hoor ik dat graag van u. Bespreek uw ontevredenheid bij voorkeur in een persoonlijk/telefonisch gesprek, meestal is er gewoon een oplossing en die bied ik natuurlijk graag.

Officiële klacht

Indien het persoonlijke gesprek geen oplossing heeft geboden voor uw ontevredenheid is het mogelijk een officiële klacht in te dienen. Dit kunt u doen door het toegevoegde klachtenformulier in te vullen en in te sturen naar renate@husfun2run.nl. Zodra ik over deze gegevens beschik, ga ik met uw klacht aan de slag en houd ik u op de hoogte over de voortgang van de afwikkeling. Na het indienen van de klacht krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging waarin ik vermeld:

- Een korte omschrijving van uw klacht
- Hoe en wanneer ik uw klacht onderzoek
- Op welke termijn u naar alle waarschijnlijkheid een antwoord kunt verwachten

Verloop behandeling klacht

Aan de hand van het ingevulde klachtenformulier probeer ik een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de situatie rond de klacht. Het kan zijn dat u wordt gevraagd een nadere schriftelijke toelichting op de klacht te geven. Indien u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt bekeken of een vorm van schadeloosstelling en/of andere genoegdoening op zijn plaats is en zo ja, welke maatregelen er kunnen worden genomen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Ik streef ernaar binnen 2 weken na ontvangst van de klacht inhoudelijk te reageren. Indien dit niet lukt, wordt u ingelicht over de reden van het uitstel en wordt er een schatting gegeven binnen welke termijn u wel een antwoord van mij mag verwachten.

SPPD

Heeft u een klacht over mijn werkwijze en/of de kwaliteit van de geleverde diensten en komt u er met mij niet uit? Dan heeft u ook de mogelijkheid om zich te wenden tot de SPPD (Stichting Platform Professionele Diergedragsdeskundigen) waarbij ik ben aangesloten. Een overzicht van alle bij de SPPD aangesloten hondenuitlaatservices treft u aan op <https://www.sppd.nl/aangesloten-honden-uitlaat-services.html>

Klachtenformulier

Uw naam:	
Naam hond:	
Adres:	
Postcode:	
Woonplaats:	
Telefoonnummer:	
Email adres:	
Omschrijving klacht: <i>(omschrijf uw klacht alstublieft zo concreet mogelijk, bijvoorbeeld door namen en data te noteren)</i>	
Gewenste oplossing/reactie <i>(omschrijf uw voorstel voor een eventuele oplossing of reactie)</i>	

Plaats:

Datum:

Handtekening: