

# KLACHTENREGELING

## **Klachtenprocedure van Honden van Bergh**

Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Maar fouten moeten wél worden opgelost. Als u over iets ontevreden bent of als u van mening bent dat er in uw geval fouten zijn gemaakt, verneem ik die heel graag van u.

Ik zal fouten en de gevolgen daarvan altijd proberen op te lossen. Ik wil er graag van leren voor de toekomst. Daarom stellen we het zeer op prijs als u ons hierover informeert.

## **Bespreek uw klacht eerst**

Mocht u ergens niet tevreden over zijn, neem dan met mij contact op, telefonisch, via mail of tijdens een coachsessie of hondentraining. Ik kijk graag hoe we dit samen in goede afstemming kunnen oplossen.

Als u uw klacht schriftelijk of per mail indient, probeer ik daar uiterlijk binnen 2 weken na inhoudelijk te reageren; indien dit niet lukt wordt u ingelicht over de reden van het uitstel, en wordt een schatting gegeven binnen welke termijn er wel een reactie kan komen.

Komen we er samen niet uit, dan wenden we ons tot een onafhankelijke mediator en delen we de kosten die dit met zich meedraagt.

## **Nobco (Klachten over coaching)**

Vanaf het moment dat ik aangesloten ben bij de NOBCO (Nederlandse Orde voor BeroepsCoaches) en er ontstaat een inhoudelijk of financieel geschil over een coachtraject, kunt u een [klacht](#) indienen bij de NOBCO.

## **SPPD (Klachten over kwaliteit of trainingsmethoden hondenschool)**

Heeft u een klacht over de kwaliteit of trainingsmethoden van één van onze instructeurs en komt u er met ons niet uit? Dan heeft u ook de mogelijkheid om zich te wenden tot de SPPD (Stichting Platform Professionele Diergedragsdeskundigen).

Een overzicht van alle bij de SPPD aangesloten Kynologisch Instructeurs treft u aan op

[Sppd Instructeurs](#)

Voor alle overige klachten kunt u gewoon bij ons terecht.