

Klachtenbeleid



Bij De Honden Juffrouw streven wij naar hoogwaardige zorg voor ieder dier en een professionele, transparante samenwerking met onze klanten.

Indien u niet tevreden bent over onze dienstverlening, vernemen wij dat graag. Iedere klacht wordt serieus genomen en zorgvuldig behandeld.

Een klacht indienen

U kunt een klacht indienen via:

E-mail: info@dehondenjuffrouw.nl

Telefoon: 0620862208

Wij verzoeken klachten bij voorkeur schriftelijk per e-mail in te dienen, zodat een zorgvuldige en objectieve behandeling kan plaatsvinden. Mondelinge meldingen worden geadviseerd schriftelijk te bevestigen.

Behandeling van uw klacht

- Binnen 2 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging.
- Binnen 7 werkdagen ontvangt u een inhoudelijke reactie.
- Klachten worden binnen 21 dagen afgehandeld, tenzij de aard of complexiteit van de klacht een langere termijn vereist. In dat geval wordt u hierover geïnformeerd.

Registratie en vertrouwelijkheid

Klachten worden geregistreerd en minimaal één jaar bewaard. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG) en uitsluitend gebruikt ter beoordeling en verbetering van onze dienstverlening.

Externe advisering via SPPD

Indien een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan zowel de cliënt als De Honden Juffrouw zich wenden tot het bestuur van de SPPD (Stichting Platform Professionele Diergedragstherapeuten) voor nadere advisering.

Conform de SPPD-procedure wordt verwacht dat een klacht eerst intern wordt besproken en behandeld volgens het klachtenbeleid van de aangesloten professional.

Contact met de SPPD kan worden opgenomen via: administratie@sppd.nl

De SPPD treedt op als adviserend orgaan en fungeert niet als bindende geschillencommissie.

Aansluiting bij SPPD

De Honden Juffrouw is aangesloten bij de SPPD en werkt conform de geldende gedragscode. Het welzijn van het dier staat hierbij altijd voorop en er wordt gewerkt volgens diervriendelijke en beloningsgerichte trainingsmethoden.

Contactpersoon: Didi van Denderen

Versie 2026