

Klachtenregeling Stichting Traumadogs Europe

1. Inleiding Bij Stichting Traumadogs Europe vinden we het belangrijk dat iedereen tevreden is. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Deze klachtenregeling legt uit hoe je een klacht kunt indienen en wat er daarna gebeurt.

2. Wat is een klacht? Een klacht is een melding dat je ergens niet tevreden over bent. Dit kan gaan over hoe je behandeld bent, over onze diensten of over iets anders dat met de stichting te maken heeft.

3. Hoe dien je een klacht in?

- **Stap 1:** Praat eerst met de persoon waar je een klacht over hebt. Misschien kunnen jullie het samen oplossen.
- **Stap 2:** Lukt dat niet? Stuur dan een e-mail naar info@traumadogs.eu. Zet in je bericht:
 - Je naam en contactgegevens
 - Waarover je klaagt
 - Wat er is gebeurd
 - Wanneer het is gebeurd

4. Wat gebeurt er met je klacht?

- **Ontvangstbevestiging:** Binnen 5 werkdagen krijg je een bericht dat we je klacht hebben ontvangen.
- **Onderzoek:** We onderzoeken je klacht zorgvuldig. Dit kan betekenen dat we met verschillende mensen praten en documenten bekijken.
- **Oplossing:** Binnen 4 weken laten we je weten wat we met je klacht doen. Soms hebben we meer tijd nodig, dan laten we dat weten.

5. Niet tevreden met de oplossing? Ben je het niet eens met de oplossing? Dan kun je binnen 2 weken na ons antwoord een beroep doen bij het bestuur van de stichting. Zij bekijken je klacht opnieuw en nemen een definitieve beslissing.

6. Contact Heb je vragen over deze klachtenregeling? Neem dan contact op met het secretariaat via secretariaat@traumadogs.nl.