



Klachtenprocedure NDZ

De procedure

Stichting Nationale Dierenzorg beschouwt klachten als een kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Om u te verzekeren van een goede afhandeling van uw klacht, heeft Stichting Nationale Dierenzorg een duidelijke klachtenprocedure. We vinden het belangrijk dat u uw klacht snel kenbaar kunt maken. Iedere uiting van onvrede inzake onze dienstverlening, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen, behandelen wij als klacht.

1. Klacht indienen

U kunt uw klacht indienen via info@ndz.nl t.a.v. de directie. U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.

2. Uw klacht wordt in behandeling genomen

De klacht wordt onderzocht door de directeur en de verantwoordelijke teamleider van de betreffende afdeling. Als de verantwoordelijke teamleider en/of directeur vragen of onduidelijkheden heeft, neemt hij/zij contact met u op. Ook informeert hij/zij naar de mening van de binnen Stichting Nationale Dierenzorg betrokken werknemer(s).

3. Reactie

Op basis van de verzamelde informatie wordt een reactie gegeven. U ontvangt binnen één maand na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord per email van de directeur en/of teamleider. Hierin zijn naast de reactie op de klacht tevens de voorgestelde oplossing(en) of de te nemen maatregel(en) vermeld.

4. Oneens met de reactie?

Wanneer u het niet eens bent met de reactie, kunt u dit uiteraard via mail laten weten, er zal dan naar een passende oplossing worden gezocht of u wordt uitgenodigd voor een gesprek.

Ons streven is om alle klanten en medewerkers te behandelen zoals beschreven in onze kernwaarden en gedragscode en wij zullen er altijd alles aan doen om tot de beste oplossing te komen met elkaar.

Stichting Nationale Dierenzorg

Zijdeweg 56

2245 BZ Wassenaar

info@ndz.nl