

## **Klachtenbehandeling valkerij Noord Holland.**

### **INLEIDING**

**valkerij Noord-Holland** hecht aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en misverstanden ontstaan. Als U ontevreden bent over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we U nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Uw opmerkingen nemen wij zeer serieus en we zoeken samen naar een passende oplossing.

### **DE KLACHTENPROCEDURE**

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of persoonlijk) worden opgelost; wij vragen U daarom eerst contact op te nemen met de valkenier voor telefonisch overleg over het probleem.

Is uw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan via mailadres [mart@valkerij-noordholland.nl](mailto:mart@valkerij-noordholland.nl)

### **VERLOOP PROCEDURE**

De gang van zaken is daarna als volgt: we nemen binnen 3 werkdagen na ontvangst van de email contact op om samen met u en eventueel andere betrokkenen te overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Onze doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan wordt u over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvangt u na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

### **ASPECTEN KLACHTENREGELING**

Alle aspecten van de afhandeling van uw klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie worden omgegaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij de branche organisatie de SVRH: [www.svrh.nl](http://www.svrh.nl).

Valkenier Mart Schrieken