



KLACHTENPROCEDURE STICHTING DIERENVOEDSELBANK ENSCHEDE

Klachtenprocedure – Stichting Dierenvoedselbank Enschede

Bij Stichting Dierenvoedselbank Enschede doen we ons uiterste best om inwoners en hun huisdieren op een respectvolle, zorgvuldige en betrouwbare manier te ondersteunen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening, de manier waarop u bent geholpen of over de uitgifte van diervoeding. Daarom hebben wij een duidelijke klachtenprocedure.

Wat verstaan wij onder een klacht?

U kunt een klacht indienen wanneer u vindt dat:

- u onjuist, onvriendelijk of niet respectvol bent behandeld
- afspraken niet zijn nagekomen
- u problemen ervaart met de uitgifte van diervoeding
- u vindt dat uw aanvraag of registratie niet correct is behandeld
- u zich ongelijk of onrechtvaardig behandeld voelt

Een klacht gaat niet over gemeentelijke besluiten of zaken die buiten onze verantwoordelijkheid vallen. In dat geval verwijzen wij u door naar de juiste instantie.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Via e-mail

Stuur uw klacht naar: info@stichtingdierenvoedselbankenschede.nl

Vermeld hierbij:

- uw naam en contactgegevens
- datum van de gebeurtenis
- een duidelijke omschrijving van uw klacht
- eventuele bijlagen of bewijsstukken



Wat gebeurt er na uw klacht?

Stap 1 – Ontvangstbevestiging

U ontvangt binnen 5 werkdagen een bevestiging dat wij uw klacht hebben ontvangen.

Stap 2 – Behandeling

Uw klacht wordt behandeld door een onafhankelijk bestuurslid van Dierenvoedselbank Enschede dat niet betrokken was bij de situatie waarover u klaagt.

Stap 3 – Reactie

U ontvangt binnen 4 weken een schriftelijke reactie met:

- onze bevindingen
- eventuele maatregelen
- uitleg over vervolgstappen

Als meer tijd nodig is, informeren wij u hierover binnen dezelfde termijn.

4. Wat als u het niet eens bent met de uitkomst?

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u:

- een herbeoordeling aanvragen door de voorzitter van Dierenvoedselbank Enschede

Wij leggen in onze reactie precies uit welke mogelijkheden voor u openstaan.

5. Vertrouwelijkheid en privacy

- Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- Uw gegevens worden alleen gebruikt voor de behandeling van uw klacht.
- Wij verwerken uw gegevens volgens de AVG-privacywetgeving.
- Uw gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.

6. Wat doen wij met klachten?

Wij gebruiken klachten om onze dienstverlening te verbeteren. Daarom registreren wij:

- het aantal klachten
- de aard van de klachten
- de genomen maatregelen

