

Klachtenregeling

Opleiding Hondengedragdeskundige | Cohort november 2026

Uitgever: Animal's Faith B.V. (Animal's Faith Academy) | Ankerkade 158, 6222 NM Maastricht | KvK 90690915
Contact voor deze opleiding: liz@animalsfaith.nl | Versie: 30 oktober 2026

1. Voor wie en waarvoor

Deze klachtenregeling geldt voor deelnemers en aspirant-deelnemers van de Opleiding Hondengedragdeskundige van Animal's Faith Academy. Zij kunnen een klacht indienen over bijvoorbeeld de organisatie, communicatie, begeleiding, behandeling tijdens praktijkdagen, een onzorgvuldige procedure of het niet nakomen van een afspraak. Voor inhoudelijke bezwaren tegen een examenuitslag bestaat daarnaast de herbeoordelingsroute in het examenreglement.

2. Een klacht indienen

Een klacht kan kosteloos per e-mail worden ingediend bij liz@animalsfaith.nl, met als onderwerp "Klacht Opleiding Hondengedragdeskundige". Vermeld bij voorkeur je naam en contactgegevens, de datum en omschrijving van de gebeurtenis, eventueel betrokken personen, wat al is geprobeerd en welke oplossing je wenst. Een klacht hoeft niet aan een bijzonder formulier te voldoen.

Deelnemers worden uitgenodigd een probleem zo snel mogelijk te melden, zodat betrokkenen nog goed kunnen reageren. Een redelijke vertraging bij het indienen is op zichzelf geen reden om een klacht af te wijzen. Wettelijke rechten blijven onverlet.

3. Ontvangst en behandeling

Animal's Faith bevestigt de ontvangst in beginsel binnen drie werkdagen. In de bevestiging staat wie de klacht behandelt en wanneer een inhoudelijke reactie wordt verwacht. De behandelaar kan vragen stellen of partijen uitnodigen voor een gesprek. De klager krijgt gelegenheid zijn of haar standpunt toe te lichten.

De klacht wordt zoveel mogelijk behandeld door iemand die niet rechtstreeks bij de gebeurtenis betrokken was. Gaat de klacht over de opleidingsleiding zelf, dan wordt waar haalbaar een andere interne verantwoordelijke of, in overleg, een externe deskundige betrokken.

4. Termijnen

Animal's Faith streeft ernaar binnen vier weken na ontvangst schriftelijk en gemotiveerd te reageren. Is meer tijd nodig, dan krijgt de klager vóór het verstrijken van die termijn bericht met de reden, de voortgang en een nieuwe redelijke datum. Spoedeisende kwesties rond veiligheid of dierenwelzijn worden zo snel mogelijk beoordeeld.

5. Uitkomst en mogelijke oplossingen

In de schriftelijke uitkomst staat hoe de klacht is beoordeeld en wat, indien van toepassing, wordt gedaan. Een oplossing kan bijvoorbeeld bestaan uit uitleg, een verbeterafpraak, een aanvullende begeleidingsmogelijkheid, rectificatie of een andere passende maatregel. Een klacht indienen leidt niet tot benadeling bij lessen of beoordelingen.

6. Als je het niet eens bent met de uitkomst

De klager kan binnen vier weken na de schriftelijke beslissing om interne heroverweging vragen, met toelichting op de bezwaren. Animal's Faith laat die heroverweging waar mogelijk behandelen door een andere persoon. Partijen kunnen ook in onderling overleg een onafhankelijke bemiddelaar inschakelen; de kostenverdeling wordt vooraf afgesproken.

De klager kan zich altijd wenden tot de bevoegde rechter of een andere wettelijk bevoegde instantie. Deze klachtenregeling beperkt het wettelijke herroepingsrecht, het recht op schadevergoeding of andere rechten niet.

7. Vertrouwelijkheid en gegevens

Klachten en persoonlijke gegevens worden vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met degenen die voor een zorgvuldige behandeling nodig zijn. Documenten worden volgens de privacyverklaring en toepasselijke bewaartermijnen bewaard. Waar mogelijk worden praktijkcasussen zonder herleidbare gegevens van derden behandeld.

8. Leren en verbeteren

Animal's Faith registreert de aard, ontvangst- en afhandeldatum en de uitkomst van klachten om de kwaliteit van de opleiding te verbeteren. Publicatie van informatie over een klacht gebeurt niet zonder geldige grondslag.

9. Contact

Vragen over deze regeling of het indienen van een klacht: liz@animalsfaith.nl. Verantwoordelijke organisatie: Animal's Faith B.V., Ankerkade 158, 6222 NM Maastricht.