

NL - Formele procedure

Om een klacht in te dienen, vul je het onderstaande formulier in. We zullen het probleem intern binnen **3 werkdagen** beoordelen en bevestigen.

De indiening moet het volgende bevatten:

- Beschrijving van het probleem met relevante details en bewijs
- Gewenste oplossing

Binnen **10 werkdagen** zullen we samen met ArboVita een onderzoek uitvoeren en terugkomen met bevindingen en acties.

Alle klachten worden geregistreerd en gevolgd in ons veilige systeem. Jaarlijks worden alle klachten door het Management Team beoordeeld en opgenomen in ons Impact Rapport.

ENG - Formal procedure

To submit a grievance by filling out below form. We will review and acknowledge the issue internally within **3 working days**.

Submission must include:

- Description of the problem with relevant details and evidence
- Desired resolution

Within **10 working days**, we will conduct an investigation together with ArboVita and come back with findings and actions.

All grievances are recorded and tracked in our secure system. Annually, all grievances will be reviewed within the Management Team and included in our Impact Report.

MyPup Klachtenformulier

Documentclassificatie: Intern

Gerelateerde procedure: MyPup Klachtenprocedure

Indienings-e-mail: grievance@my-pup.com

1. Gegevens indiener

Naam: _____

Bedrijfsnaam (indien van toepassing): _____

Functie: _____

E-mailadres: _____

Telefoonnummer: _____

Correspondentieadres (optioneel):

2. Gegevens van de klacht

Datum indiening klacht: ____ / ____ / ____

Referentienummer / Ordernummer / Contractnummer:

Locatie waarop de klacht betrekking heeft (indien van toepassing):

Datum of periode waarop de klacht betrekking heeft:

Betrokken medewerker(s), afdeling(en) of leverancier(s) (indien bekend):

3. Omschrijving van de klacht

Beschrijf de klacht zo volledig en feitelijk mogelijk.

4. Feitelijke onderbouwing

Welke feiten en omstandigheden liggen volgens u aan de klacht ten grondslag?

5. Eerder contact over deze klacht

Heeft u deze kwestie eerder gemeld bij MyPup?

☐ Ja

☐ Nee

Indien ja:

Datum melding: ____ / ____ / ____

Contactpersoon bij MyPup:

Uitkomst van het contact:

6. Gevolgen van de klacht

Welke gevolgen heeft de situatie volgens u veroorzaakt?

- ☐ Operationele hinder
- ☐ Financiële schade
- ☐ Vertraging
- ☐ Onjuiste informatieverstrekking
- ☐ Contractuele impact
- ☐ Anders, namelijk:

Toelichting:

7. Gewenste oplossing

Welke oplossing verwacht u van MyPup?

- ☐ Toelichting of uitleg
- ☐ Correctieve maatregel
- ☐ Herstel van dienstverlening
- ☐ Schriftelijke reactie
- ☐ Excuses
- ☐ Anders, namelijk:

Nadere toelichting:

8. Bijlagen

Bijgevoegde documentatie:

- ☐ E-mailcorrespondentie
- ☐ Foto's
- ☐ Rapporten
- ☐ Facturen
- ☐ Contractstukken
- ☐ Screenshots
- ☐ Overige documenten

Aantal bijlagen: _____

Omschrijving:

9. Verklaring indiener

Ondergetekende verklaart dat:

- de verstrekte informatie naar beste weten volledig en juist is;
- de klacht te goeder trouw wordt ingediend;
- MyPup aanvullende informatie mag opvragen voor zover dit noodzakelijk is voor de behandeling van de klacht;

- persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt ten behoeve van de klachtenbehandeling en conform de geldende privacywetgeving.
-

10. Ondertekening

Naam indiener:

Plaats:

Datum:

____ / ____ / ____

Handtekening:

Door MyPup in te vullen

Klachtnummer: _____

Datum ontvangst: _____

Ontvangstbevestiging verzonden op: _____

Klachtenverantwoordelijke: _____

Classificatie:

☐ Dienstverlening

☐ Communicatie

☐ Facturatie

- ☐ Contractuele uitvoering
- ☐ Informatiebeveiliging/Privacy
- ☐ Overig

Risicoclassificatie:

- ☐ Laag
- ☐ Middel
- ☐ Hoog
- ☐ Kritiek

Uitkomst:

Corrigerende maatregel(en):

Datum afhandeling: _____

Bezwaar ontvangen:

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Dossier gesloten op: _____

Privacyverklaring

De persoonsgegevens die via dit formulier worden verstrekt, worden uitsluitend verwerkt voor de registratie, beoordeling en afhandeling van de klacht. Gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor deze doeleinden of voor zover wettelijke bewaartermijnen van toepassing zijn.

Indienen via: grievance@my-pup.com

MYPUP COMPLAINTS FORM

(Controlled Form – Complaints Procedure)

Document Classification: Internal

Related Procedure: MyPup Complaints Procedure

Submission Email: grievance@my-pup.com

PART 1 – COMPLAINANT INFORMATION

Complainant Details

Full Name:

Company Name (if applicable):

Job Title:

Email Address:

Telephone Number:

Postal Address (optional):

PART 2 – COMPLAINT DETAILS

Reference Information

Date of Complaint Submission:

____ / ____ / ____

Customer / Contract / Order Reference Number:

Location or Service Area (if applicable):

Date or Period Relevant to the Complaint:

MyPup Employee(s), Department(s), Supplier(s), or Service Provider(s) Involved (if known):

PART 3 – COMPLAINT DESCRIPTION

Description of the Complaint

Please provide a clear, factual, and detailed description of the complaint.

Facts and Circumstances

Please describe the events, circumstances, or actions that led to the complaint.

PART 4 – PREVIOUS COMMUNICATION

Has this issue previously been reported to MyPup?

☐ Yes

☐ No

If Yes:

Date of Previous Communication:

____ / ____ / ____

Contact Person at MyPup:

Outcome of Previous Communication:

PART 5 – IMPACT OF THE ISSUE

Please indicate the impact of the complaint

☐ Service disruption

☐ Operational impact

☐ Financial impact

☐ Incorrect information provided

☐ Contractual impact

☐ Information security concern

☐ Privacy concern

☐ Reputational impact

☐ Other

If Other, please specify:

Additional Explanation

PART 6 – DESIRED RESOLUTION

What outcome are you seeking?

☐ Explanation or clarification

☐ Corrective action

☐ Restoration of service

☐ Written response

☐ Formal apology

☐ Compensation (where contractually or legally applicable)

☐ Other

If Other, please specify:

Additional Comments

PART 7 – SUPPORTING DOCUMENTATION**Supporting Evidence Attached**

- ☐ Email correspondence
- ☐ Photographs
- ☐ Reports
- ☐ Screenshots
- ☐ Contracts
- ☐ Invoices
- ☐ Service records
- ☐ Other documentation

Number of Attachments:

Description of Attached Documents

PART 8 – GDPR ACKNOWLEDGEMENT AND DECLARATION**Data Protection Notice**

By submitting this complaint, you acknowledge that:

- The information provided will be processed for the purpose of investigating, managing, and resolving the complaint.
- Personal data will be processed in accordance with the MyPup Privacy Notice for the Complaints Procedure and applicable data protection legislation, including the GDPR.
- Information provided may be shared with authorised personnel, processors, legal advisers, auditors, regulators, or competent authorities where necessary and lawful.
- Personal data will be retained in accordance with MyPup's retention requirements and applicable legal obligations.
- You may exercise your data subject rights by contacting klachten@mypup.nl or grievance@my-pup.com.

Declaration

I declare that:

- ☐ To the best of my knowledge, the information provided in this form is accurate and complete.
- ☐ The complaint is submitted in good faith.
- ☐ Any supporting documentation provided is relevant to the complaint.
- ☐ I understand that providing false or misleading information may affect the investigation and resolution of this complaint.

PART 9 – SIGNATURE

Name of Complainant:

Place:

Date:

____ / ____ / ____

Signature:

PART 10 – FOR MYPUP INTERNAL USE ONLY

Complaint Registration

Complaint Reference Number:

Date Received:

Acknowledgement Sent:

Assigned Complaint Officer:

Complaint Classification

- ☐ Service Delivery
 - ☐ Communication
 - ☐ Contractual Matter
 - ☐ Billing or Financial Matter
 - ☐ Information Security
 - ☐ Data Protection / Privacy
 - ☐ Supplier Performance
 - ☐ Operational Process
 - ☐ Other
-

Risk Classification

- ☐ Low

☐ Medium

☐ High

☐ Critical

Investigation Outcome

Corrective and Preventive Actions (CAPA)

Date Closed

Appeal Submitted

☐ Yes

☐ No

Final Closure Date
