

Klachtenformulier Epilepsiefonds afdeling Vakantiereizen

Heb je een klacht over de dienstverlening van het Epilepsiefonds en/of over één van onze medewerkers, vul dan dit formulier volledig in en onderteken het. Heb je bewijsstukken ter onderbouwing of bewijs van je klacht, stuur die dan alsjeblieft mee. Je kunt het formulier met de eventuele bijlagen vervolgens per aangetekende post sturen naar:

Epilepsiefonds
Afdeling Vakantiereizen
Postbus 270
3990 GB HOUTEN

We nemen binnen twee weken contact met je op. Vervolgens krijg je vier weken de tijd om weer te reageren als je niet tevreden bent. Zowel dit klachtenformulier als eventuele vervolgcorrespondentie dient aangetekend te worden verzonden. Dit om misverstanden te voorkomen of iets wel of niet is verstuurd.

1. Persoonlijke gegevens klager

Naam :

Voorletters :

Geboortedatum en -plaats :

Adres en huisnummer :

Postcode en woonplaats :

Telefoonnummer thuis : (alleen invullen als wij je hierop mogen bellen)

Telefoonnummer werk : (alleen invullen als wij je hierop mogen bellen)

Telefoonnummer mobiel : (alleen invullen als wij je hierop mogen bellen)

E-mailadres :

2. Vertegenwoordiging

Heeft je klacht betrekking op aan jou persoonlijk overkomen omstandigheden of klaag je als vertegenwoordiger van iemand anders die direct betrokken is?

(Graag aankruisen wat van toepassing is)

Persoonlijk

Voor een ander

Indien je de klacht als vertegenwoordiger voor iemand anders doet, wil je dan alsjeblieft hierna de persoonsgegevens van die persoon vermelden:

Naam :

Voorletters :

Geboortedatum en -plaats :

Adres en huisnummer :

Postcode en woonplaats :

Telefoonnummer thuis : (alleen invullen als wij je hierop mogen bellen)

Telefoonnummer werk : (alleen invullen als wij je hierop mogen bellen)

Telefoonnummer mobiel : (alleen invullen als wij je hierop mogen bellen)

3. Onderwerp(en) van de klacht

Wil je hierna invullen op welk onderdeel of welke onderdelen van de dienstverlening van onze organisatie je klacht betrekking heeft.

(Graag aankruisen wat van toepassing is)

Informatievoorziening vooraf	<input type="checkbox"/>
Algemene voorwaarden	<input type="checkbox"/>
Reserveringsprocedure	<input type="checkbox"/>
Reisuitvoering	<input type="checkbox"/>
Reisbegeleiding	<input type="checkbox"/>
Verblijf in accommodatie(s)	<input type="checkbox"/>
Aanpassingsniveau reis	<input type="checkbox"/>
Aanpassingsniveau accommodatie(s)	<input type="checkbox"/>
Overige, namelijk:	<input type="checkbox"/>
.....	

4. Aard van de klacht

Wil je hierna zo beknopt maar duidelijk mogelijk jouw klacht omschrijven met vermelding van de naam van eventuele medewerkers van onze organisatie, die bij de oorzaken van jouw klacht volgens jou enige betrokkenheid hebben.

5. Ontstaan van de klacht

Wil je hierna alsjeblieft de informatie invullen die betrekking heeft op het ontstaan van jouw klacht.

Datum ontstaan:

Periode waarover:

Betrof reisnaam/-soort:

Betrof accommodatie naam/soort:.....

Betrof reserveringsnummer :

Reisde je alleen of met anderen:

Heb je je klacht direct gemeld? Ja/Nee Aan wie?.....

Hoe?.....

Welke reactie kreeg je?:

Indien nee, waarom heb je jouw klacht niet direct gemeld? (Graag beknopte redenen omschrijven)

.....

.....

.....

6. Bewijsstukken

Beschik je over bewijsstukken, waarmee je jouw klacht kunt onderbouwen of waarmee je genoemde feiten kunt bewijzen? Zo ja, wil je die stukken hierna beknopt beschrijven en in die volgorde bij dit formulier voegen?

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	(uitbreiden naar behoefte)

7. Verwachte reactie

Welke reactie verwacht je van ons, indien jouw klacht na behandeling gegrond blijkt te zijn?

.....

.....

.....

8. Overige meldingen

Wil je verder nog iets melden dat belangrijk is om te weten voor ons?

.....

.....

Plaats en datum:

Handtekening klager: