

Klachtenprocedure

Procedure klachtenbehandeling afdeling Vakantiereizen van het Epilepsiefonds

I. Klachtmelding

- a. Een klacht ontstaan tijdens de reis dient direct aan de eerste leidinggevende van de betreffende reis gemeld te worden.
- b. De eerste leidinggevende zal proberen de klacht binnen een redelijke termijn en op passende wijze te verhelpen.
- c. Als de klacht niet tot tevredenheid is opgelost dan dient de deelnemer deze zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd te melden bij de reisleiding. Dit kan middels een klachtenformulier.
- d. De eerste leidinggevende brengt de coördinator van de afdeling Vakantiereizen van het Epilepsiefonds van genoemde klacht direct op de hoogte.
- e. Binnen een termijn van één maand na afloop van de betreffende reis is het mogelijk een klacht schriftelijk en gemotiveerd te melden bij de coördinator van de afdeling Vakantiereizen van het Epilepsiefonds.
- f. Heeft de klacht betrekking over de gevolgde inschrijfprocedure dan dient deze zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één maand na het ontstaan van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd gemeld te worden aan de coördinator van de afdeling Vakantiereizen van het Epilepsiefonds.

II. Procedure

- a. Alle klachten dienen direct in behandeling te worden genomen en binnen twee weken te worden afgehandeld.
- b. Kan een klacht niet direct of binnen de termijn van twee weken afdoende behandeld worden, dan ontvangt de klager zo spoedig mogelijk informatie over de verwachte wijze en tijdsduur van de afhandeling.
- c. Mondelinge klachten:
 - Een medewerker die een mondelinge / telefonische klacht krijgt, handelt deze, indien mogelijk, direct af. De klager kan ook korte tijd later teruggebeld worden, nadat, indien wenselijk, overleg is gevoerd met de coördinator van de afdeling Vakantiereizen of de directeur.
 - De klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier met vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager en datum van melding.
 - In overleg met de coördinator van de afdeling Vakantiereizen of de directeur kan een schriftelijke bevestiging van een mondelinge antwoord naar de klager gestuurd worden.
 - De datum van afhandeling en de wijze van afhandeling wordt vastgelegd op het klachtenformulier.
- d. Schriftelijke klachten:
 - De schriftelijke klacht wordt geregistreerd op het daarvoor bestemde klachtenformulier onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer van de klager en de datum van binnenkomst. De schriftelijke klacht en het klachtenformulier worden samengevoegd.
 - De klager krijgt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een brief met een officiële reactie ondertekend door de coördinator van de afdeling Vakantiereizen.

III. Antwoord

De antwoordbrief is met name bedoeld om aan te geven wat de reden is van het handelen dat aan de klacht ten grondslag ligt. Daarbij is het belangrijk dat er duidelijke informatie wordt

gegeven over het betreffende onderwerp, dat er respect wordt getoond voor andermans mening en hulp wordt geboden om de klacht daadwerkelijk op te lossen.

IV. Algemeen

- a. De klager mag verwachten dat de afdeling Vakantiereizen van het Epilepsiefonds de voortgang van de afhandeling bewaakt; het is de taak van het Epilepsiefonds om dit de klager ook als zodanig te laten ervaren.
- b. Klachten zijn voor de afdeling Vakantiereizen een waardevolle bron van informatie met betrekking tot:
 - De kwaliteit van het functioneren van de afdeling Vakantiereizen en de vrijwilligers werkzaam voor de genoemde afdeling.
 - Het beeld dat de buitenwereld over het functioneren van de afdeling Vakantiereizen en het Epilepsiefonds heeft.
- c. In verband met het onder punt III.b. gestelde is de coördinator van de afdeling Vakantiereizen verantwoordelijk voor de uitvoering van het klachtenbeleid, onverlet de verantwoordelijkheid van de medewerker(s) van de betreffende afdeling om actief te handelen overeenkomstig het klachtenbeleid zowel intern als extern.