

A decorative flower icon with five petals in shades of purple and orange, located on the left side of the page.

Klachtenregeling Allegoeds Vakanties

- Een klacht¹ dient schriftelijk ingediend te worden bij Allegoeds Vakanties, dit met overlegging van kopieën van eventuele bewijsstukken. Deze kan, uiterlijk binnen vier weken na afloop van de vakantie, gezonden worden naar: Allegoeds Vakanties o.v.v. klacht, Molenweg 49a, 6741 KK Lunteren.
- Telefonische klachten worden niet in behandeling genomen. De indiener van de klacht wordt verwezen naar de correcte gang van zaken om een klacht in behandeling te nemen.
- De klacht wordt door Allegoeds Vakanties geregistreerd met: ontvangstdatum, naam en adresgegevens van de indiener, kern van de klacht.
- Allegoeds Vakanties bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 7 werkdagen na ontvangst.
- Allegoeds Vakanties toetst de inhoud van de klacht intern. Dit gebeurt in eerste instantie door de vakantiecoördinator van Allegoeds Vakanties. Zo nodig zal deze contact op nemen met betrokken partijen. Indien de coördinator zelf betrokken is bij de klacht, dan zal de algemeen directeur van de stichting de afhandeling van de klacht coördineren.
- De coördinator legt zijn bevindingen schriftelijk vast en bewaart deze in het dossier van de klacht.
- De coördinator neemt een beslissing of de klacht gegrond is of niet.
- De coördinator legt dit oordeel schriftelijk vast.
- De coördinator stelt een eventuele compensaties of gebaar vast als de klacht (deels) gegrond is.
- De coördinator zorgt ervoor dat uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht een met redenen omkleed oordeel, aangevuld met een voorstel voor eventuele compensatie, naar de indiener gestuurd is.
- Wanneer de indiener niet tevreden is over de afhandeling en/of de afronding van de klacht, kan de indiener dit schriftelijk beargumenteren bij de directeur van de stichting.
- De indiener kan de afhandeling van de klacht voorleggen aan de NBAV. Dit is dan uitsluitend ter beoordeling of Allegoeds Vakanties de eigen klachtenprocedure juist heeft toegepast.
- Allegoeds Vakanties archiveert de klacht, de bijbehorende stukken en het gegeven antwoord op papier of digitaal en bewaart dit 2 jaar.

¹ Het kenbaar maken van onvrede komende van een gast, vrijwilliger, samenwerkende organisatie van Allegoeds Vakanties over de organisatie, de kwaliteit van de vakantieweek, de bejegening en de verzorging door een medewerker of een vrijwilliger van Allegoeds Vakanties.