

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 manager van Allegoeds Vakanties. Zo nodig zal deze contact opnemen met betrokken partijen. Indien de manager zelf direct betrokken is bij de klacht, dan zal de directeur van Stichting Allegoeds de klacht in behandeling nemen en afhandelen.
- De manager legt zijn/haar bevindingen schriftelijk vast in het klachtendossier.
- De manager besluit of de klacht gegrond is en legt dit vast in het dossier.
- De manager stelt een eventuele compensatie of gebaar vast als de klacht (deels) gegrond is.
- De manager 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 zich schriftelijk wenden tot de directeur van Stichting Allegoeds.
- Allegoeds Vakanties archiveert de klacht, de bijbehorende stukken en het gegeven antwoord op papier of digitaal en bewaart dit 2 jaar.

Versie oktober 2023

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