



## **Klachtenprocedure**

### **Waarom hebben wij een klachtenprocedure?**

Uitgangspunt is dat de klager de mogelijkheid krijgt zijn of haar ongenoegen in een zo'n vroeg mogelijk stadium te uiten en in eerste instantie met de betrokkene, op wie de klacht betrekking heeft, zijn ongenoegen bespreekt. Als dat niet tot een voor de klager aanvaardbare oplossing leidt, kan de klager zich middels het klachtenformulier wenden tot het bestuur van SRG Aangepaste Vakanties.

Het is natuurlijk ook mogelijk dat mensen ergens niet tevreden over zijn, maar geen klacht willen indienen, omdat men dat een te zwaar middel vindt. In zo'n geval kan men het opschrijven in het evaluatieformulier dat men na de reis krijgt.

SRG Aangepaste Vakanties heeft als standpunt dat signalen wel opgepikt moeten worden. Enerzijds om mensen uitleg te kunnen geven, zodat ze weten dat ze gehoord worden. En anderzijds staat het bestuur van SRG op het standpunt dat de organisatie van elke uiting van terechte kritiek moet kunnen en willen leren.

### **Wat is een klacht?**

SRG Aangepaste Vakanties hanteert de volgende definitie: 'een klacht is elke serieuze uiting van ongenoegen over één van de reizen, over de handelswijze van SRG Aangepaste Vakanties of één van haar vrijwilligers.

Klachten kunnen dus bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- de accommodatie waar de vakantie wordt doorgebracht
- de houding of handelswijze van vrijwilligers
- de houding of handelswijze van deelnemers
- de samenstelling van de groep
- de procedure van boeking en betaling

Als één of meerdere van bovenstaande aspecten van toepassing is of zijn, en niet tot tevredenheid voor, tijdens of na de reis zijn afgehandeld, dan kunt u een klacht indienen bij het bestuur van SRG Aangepaste Vakanties

Let op: u kunt in eerste instantie ook met de vertrouwenspersoon overleggen of de grond van uw klacht reëel is.

### **Hoe en waar kan een klacht ingediend worden?**

De klachtenprocedure verloopt als volgt:

1. Klacht indienen.  
U kunt een klachtenformulier invullen en sturen, eventueel met bijlagen, aan de secretaris van het bestuur
2. Het bestuur onderzoekt of zij de klacht in behandeling kunnen nemen, en beoordeelt of deze doorgestuurd wordt naar de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris stelt een onafhankelijk onderzoek in naar de oorzaak en achtergrond van de klacht. Hij neemt indien nodig contact op met zowel de klager, als met de overige betrokkenen om een nadere toelichting te horen.
4. De termijn van afhandeling door het bestuur bedraagt 4 weken en als de klacht wordt doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris dan is de termijn van afhandeling 2 maanden. Mocht wegens onvoorziene omstandigheden de genoemde termijnen te kort zijn voor de afhandeling dan brengt de secretaris van het bestuur de klager en de overige betrokkenen daarvan schriftelijk op de hoogte en geeft daarbij aan binnen welke termijn de klacht wel wordt afgehandeld.

De klacht afhandeling, bij een officieel ingediende klacht, geschiedt schriftelijk. Klachten die voortkomen uit ongenoegen, bijvoorbeeld tijdens de reis, worden als het mogelijk is door de reisleider opgelost en afgehandeld.

Indien de klacht gegrond is wordt aangegeven welke stappen zullen worden ondernomen om herhaling te voorkomen, het probleem op te lossen en/of op welke wijze de klager tegemoet zal worden gekomen.

De secretaris van het bestuur draagt zorg voor een goede verslaggeving van de afhandeling van de klachten, alsmede van een goede registratie.

Minimaal één keer per jaar worden de klachten in het bestuur besproken, worden leerpunten doorgesproken op de evaluatie- en kaderdag met de vrijwilligers.

Vastgesteld door bestuur, december 2020  
opnieuw vastgesteld door bestuur, februari 2022