

# Klachtenprocedure ECT Zorgvakanties

(Overeenkomstig hoofdstuk 3, artikel 3.6 (3.7) van de kwaliteitscriteria van de NBAV)

## Algemeen

De gasten van ECT Zorgvakanties worden er via de 'Algemene voorwaarden en informatie', gepubliceerd in het reisprogramma van ECT Zorgvakanties, op gewezen hoe zij bij klachten dienen te handelen.

Indien men voorafgaand aan vertrek niet tevreden is over de gemaakte reservering, respectievelijk over de door ECT Zorgvakanties verstrekte informatie en adviezen, dan kan hierover tot uiterlijk één maand na de oorspronkelijke vertrekdatum schriftelijk bij ECT Zorgvakanties een klacht worden ingediend.

Is men tijdens de reis ergens niet tevreden over, dan kan men dit in eerste instantie melden bij de reisleider/reisleidster zodat er snel en adequaat op kan worden gereageerd. Wanneer er daarna toch nog redenen zijn om een klacht in te dienen, dan dient men dit zo spoedig mogelijk schriftelijk bij de reisleider/reisleidster te doen. Hij/zij heeft hiervoor desgewenst een klachtenformulier bij zich.

Mocht er tijdens de reisperiode geen oplossing naar tevredenheid van de gast worden gevonden, dan dient de gast de klacht uiterlijk binnen een maand na terugkeer in Nederland schriftelijk kenbaar te maken aan ECT Zorgvakanties. Klachten achteraf, die tijdens de reis niet aan de reisleiding zijn gemeld, worden niet in behandeling genomen. Een klachtenbrief kan worden gestuurd naar de coördinator ECT Zorgvakanties, Antwoordnummer 7600, 3998 ZV Schalkwijk.

## 1. Indiening klacht

Een klacht dient schriftelijk en desgewenst met het daartoe bestemde klachtenformulier te worden ingediend bij de coördinator van ECT Zorgvakanties (adressering zie boven), onder overlegging van kopieën van eventuele bewijsstukken. De brief of het volledig ingevulde en ondertekende klachtenformulier dient uiterlijk binnen één maand na het ontstaan van de klacht per post of mail (pdf) te worden ingestuurd. Telefonisch gedane klachten worden niet in behandeling genomen.

Indien een klager telefonisch een klacht aan ECT Zorgvakanties meldt, dient de ontvanger de klager te wijzen op deze klachtenprocedure, deze eventueel per post of digitaal toe te sturen, en het klachtenformulier toe te sturen.

De ontvangst van de klacht wordt, binnen 7 dagen na de ontvangst daarvan, door ECT Zorgvakanties schriftelijk aan de klager bevestigd.

## 2. Behandeling klacht

De ontvangen klacht wordt door ECT Zorgvakanties geregistreerd met ontvangstdatum, naam en adresgegevens van de klager, de kerninhoud van de klacht en de naam van de binnen ECT Zorgvakanties aangewezen behandelaar. De gegevens worden verder geregistreerd op een overzicht van klachten per reis.

De behandelaar van ECT Zorgvakanties toetst de inhoud van de klacht. Om de klacht te kunnen toetsen neemt de behandelaar, indien nodig, contact op met de betrokken partijen. Hij interviewt hen en vraagt, waar nodig en mogelijk, bewijsstukken te overleggen van het door hen beweerde met betrekking tot de klacht.

De behandelaar legt de bevindingen schriftelijk vast en bewaart deze in het digitale dossier van de klacht.

De behandelaar neemt een beslissing of de klacht gegrond is of niet. De behandelaar legt dit oordeel schriftelijk gemotiveerd vast.

### **3. Besluitvorming**

De behandelaar stuurt uiterlijk zes weken na ontvangst van de klacht een met redenen omkleed schriftelijk oordeel, aangevuld met een voorstel voor eventuele compensatie, naar de klager toe. Indien de klacht zich richtte tegen een identificeerbare en tot ECT Zorgvakanties behorende of behoord hebbende meewerkende persoon, wordt het schriftelijk oordeel ook naar deze medewerker/vrijwilliger verstuurd.

### **4. Intern beroep**

Indien de klager het niet eens is met de behandeling van de klacht en/of de uitslag daarvan, kan hij/zij daartegen gemotiveerd en schriftelijk in beroep gaan bij de afdeling Kwaliteit van de RAZ.

De behandelaar die de klacht in eerst instantie heeft behandeld draagt er zorg voor dat de datum van ontvangst, de kerninhoud en de naam-, adres- en woonplaatsgegevens van het beroepschrift worden geregistreerd in het betreffende klachtendossier. Het klachtendossier wordt ter hand gesteld aan de afdeling kwaliteit van de RAZ.

De afdeling Kwaliteit neemt kennis van het klachtendossier en kan de betrokken partijen, voor zover dat naar haar oordeel noodzakelijk is, opnieuw interviewen en/of uitnodigen aanvullende bewijsstukken te overleggen ter onderbouwing of ten bewijze van in het beroepschrift eventueel gedane beweringen. De afdeling Kwaliteit neemt een beslissing over het al dan niet gegrond zijn van het ingediende beroep.

De afdeling Kwaliteit stuurt uiterlijk zes weken na ontvangst van het beroepschrift een met redenen omkleed schriftelijk oordeel, eventueel aangevuld met een hernieuwd voorstel voor eventuele compensatie, naar de klager toe. Indien de klacht zich richtte tegen een identificeerbare en tot ECT Zorgvakanties behorende of behoord hebbende meewerkende persoon, wordt het schriftelijk oordeel op het beroepschrift ook naar deze medewerker/vrijwilliger verstuurd.

### **5. Afhandeling**

Indien de klager het ook niet eens is met de beslissing van de afdeling KAM op het beroepschrift en zijn er volgens hem/haar fouten gemaakt in **de formele** afhandeling van de klacht dan kan hij/zij de klacht tevens voorleggen aan de NBAV. De NBAV controleert uitsluitend of de klacht is behandeld conform de door de betreffende organisatie zelf opgestelde klachtenprocedure.

### **6. Registratie en bewaartermijn**

Alle op de afwikkeling van de klacht betrekking hebbende stukken worden gearchiveerd in het papieren en/of digitaal klachtendossier overeenkomstig het daarover bepaalde in het privacyreglement van ECT Zorgvakanties.

Het klachtendossier wordt bewaard gedurende een termijn van vijf jaren en daarna zodanig vernietigd, dat geen identificatie van betrokken personen en persoonsgegevens meer kan plaatsvinden.