

Klachtenregeling Reisprik B.V.

Reisprik B.V. voert haar werk zo goed mogelijk uit. Vaak gaat dat goed, maar waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Het kan daarom gebeuren dat u vindt dat u niet naar behoren bent behandeld door een van de medewerkers van Reisprik. In dat geval kunt u binnen één jaar een klacht indienen. Aan de hand van een goed onderbouwde klacht kan Reisprik van haar fouten leren. Daarom is er een klachtenregeling. Deze is gebaseerd op de wet.

Inhoudsopgave

Hoe dien ik een klacht in?

Wat gebeurt er met mijn klacht?

Wat doet Reisprik intern met uw klacht?

Wat merk ik van de stappen in de procedure? Wanneer eindigt de procedure?

Toch niet tevreden?

Hoe lang duurt het?

Evaluatie / enquête

Downloads

Hoe dien ik een klacht in?

U kunt uw klacht elektronisch, per brief of mondeling indienen.

Elektronisch - via het digitale klachtformulier.

Schriftelijk - via een brief, met de juiste adresgegevens,

Mondeling - als u de klacht niet op kunt schrijven, mag u uw klacht ook mondeling doen. Belt u hiervoor met Reisprik B.V., bereikbaar via 085-4019423.

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, moet u deze voorzien van:

- naam en adres
- telefoonnummer en eventueel e-mailadres
- de datum waarop u de klacht indient
- een duidelijke omschrijving van het gedrag waartegen uw klacht is gericht
- de plaats waar het voorval plaatsvond.

Stuurt u een brief, dan moet u deze ook ondertekenen.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

U ontvangt binnen één week van Reisprik een ontvangstbevestiging van uw klacht. De klachtbehandelaar, die daarvoor speciaal door Reisprik B.V. is aangesteld, voorziet u binnen drie weken na ontvangst van de klacht van een inhoudelijke reactie of geeft u informatie over de stand van zaken en het verloop van het traject.

Wat doet Reisprk intern met uw klacht?

De klachthandelaar brengt de beklagde medewerker op de hoogte van uw klacht. Hij of zij krijgt, net als u, de kans om zijn/haar kant van het verhaal toe te lichten. Vervolgens kijkt de klachtbehandelaar of u er samen uitkomt. U krijgt hierover dan bericht van de klachtbehandelaar.

Wat merk ik van de stappen in de procedure?

Elke keer als een stap in de klachtprocedure is afgerond, krijgt u hiervan een brief.

Wanneer eindigt de procedure?

De procedure eindigt zodra u heeft aangegeven dat de klacht in uw ogen is afgehandeld.

Toch niet tevreden?

Mocht u nog niet tevreden zijn met de uitkomst, dan kunt u nog terecht bij de Nationale Ombudsman. Het klachtenformulier van de Ombudsman staat op www.nationaleombudsman.nl. U kunt ook een brief schrijven naar: de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag.

Hoe lang duurt het?

Uw klacht moet binnen zes weken na ontvangst afgehandeld zijn. Dat lijkt lang, maar Reisprk wil de procedure zo zorgvuldig mogelijk doorlopen. Zowel u als de medewerker van Reisprk moet de kans krijgen om een mening over de situatie te geven. Alles moet netjes op een rij zijn gezet en afgewogen worden.

Evaluatie / enquête

Na afloop van de klachtafhandeling ontvangen klagers een enquête. Hierin kunnen ze de klacht niet opnieuw aankaarten, maar wel aangeven of de procedure hen bevalen is, en of ze correct te woord zijn gestaan.