



3.9 Klachtenformulier

Formulier

Klachtenformulier Johanniter Nederland

Heeft u een klacht over de dienstverlening van Johanniter Nederland en/of over één van onze medewerkers, wilt u dan alstublieft dit formulier volledig invullen en ondertekenen. Heeft u bewijsstukken ter onderbouwing of bewijs van uw klacht, wilt u die dan alstublieft bijvoegen. U kunt het formulier met de eventuele bijlagen vervolgens per post of e-mail verzenden aan:

Johanniter Nederland
T.a.v. Monique van Groeningen
Lange Voorhout 48
2514 EG Den Haag
info@johanniter.nl

Informatie over hoe uw klacht vervolgens wordt geregistreerd en behandeld, kunt u lezen in onze afzonderlijke klachtenprocedure.

1. Persoonlijke gegevens klager

Naam :
Voorletters :
Geboortedatum en –plaats :
Adres en huisnummer :
Postcode en woonplaats :
Telefoonnummer thuis : (alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)
Telefoonnummer werk : (alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)
Telefoonnummer mobiel : (alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)
E-mail adres :

2. Vertegenwoordiging

Heeft uw klacht betrekking op aan u persoonlijk overkomen omstandigheden of klaagt u als vertegenwoordiger van iemand anders die direct betrokken is? (Graag aankruisen wat van toepassing is.)

Persoonlijk ()
Voor een ander ()

Indien u de klacht als vertegenwoordiger voor iemand anders doet, wilt u dan alstublieft hierna de persoonsgegevens van die persoon vermelden:

Naam :
Voorletters :



3.9 Klachtenformulier

Formulier

Geboortedatum en –plaats :
Adres en huisnummer :
Postcode en woonplaats :
Telefoonnummer thuis : (alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)
Telefoonnummer werk : (alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)
Telefoonnummer mobiel : (alleen invullen als wij u hierop mogen bellen)

3. Onderwerp(en) van de klacht

Wilt u hierna ingeven op welk onderdeel of welke onderdelen van de dienstverlening van onze organisatie uw klacht betrekking heeft. (Graag aankruisen wat van toepassing is.)

- Informatievoorziening vooraf
- Algemene voorwaarden
- Reserveringsprocedure
- Reisuitleiding
- Reisbegeleiding
- Verblijf in accommodatie
- Aanpassingsniveau reis
- Aanpassingsniveau accommodatie
- Anders, namelijk:

4. Aard van de klacht

Wilt u hierna zo beknopt maar duidelijk mogelijk uw klacht omschrijven met vermelding van de naam van eventuele medewerkers van onze organisatie, die bij de oorzaken van uw klacht volgens u enige betrokkenheid hebben.

Wilt u hierna alstublieft de informatie invullen die betrekking heeft op het ontstaan van uw klacht.

Datum ontstaan van klacht :
Begin en einddatum vakantie :
Heeft u uw klacht direct gemeld? :



3.9 Klachtenformulier

Formulier

Aan wie? :
Hoe? :
Welke reactie kreeg u ? :

Indien u de klacht niet direct gemeld heeft, wat is hiervoor de reden? (Graag beknopte omschrijven.)

6. Bewijsstukken

Beschikt u over bewijsstukken, waarmee u uw klacht kunt onderbouwen of waarmee u genoemde feiten kunt bewijzen? Zo ja, wilt u die stukken hierna beknopt beschrijven en in die volgorde bij dit formulier voegen?

- 1.
- 2.
- 3.

7. Verwachte reactie

Welke reactie verwacht u van ons, indien uw klacht na behandeling gegrond blijkt te zijn?

8. Klachtenprocedure

Onze organisatie heeft een klachtenprocedure, waarvan dit klachtenformulier deel uitmaakt. U heeft van die procedure kennis genomen door:

- Lezen op de website
- Lezen na uitprinten vanaf de website
- Lezen nadat de procedure per e-mail was toegestuurd
- Lezen nadat de procedure per post was toegestuurd
- Anders, namelijk:

Plaats, datum

Handtekening