

Klachtenprocedure

Inleiding

Waar mensen werken, kan er wel eens iets misgaan. Johanniter Nederland vormt op deze regel geen uitzondering. Wij gaan zorgvuldig om met klachten en vinden het belangrijk een goede klachtbehandeling te hebben. Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor ons van groot belang een klacht in behandeling te nemen als onze dienstverlening te kort schiet. Op dat moment kunnen wij iets aan de klacht doen en kunnen wij bekijken op welke manier dergelijke klachten in de toekomst vermeden kunnen worden. Klachten kunnen op deze manier worden gezien als advies. Ze kunnen aangewend worden om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Wat is een klacht?

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over een product of dienst die wij leveren.

Wie kan een klacht indienen?

Deze klachtenprocedure is bedoeld voor alle klanten van Johanniter Nederland: een bedrijf, instelling of natuurlijke persoon die gebruik maakt of wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Johanniter Nederland.

Klachtenprocedure in 4 stappen:

Stap 1

In geval u ontevreden bent, kunt u het beste contact opnemen met de directe betrokkene. Wees openhartig over uw ontevredenheid; vaak biedt een eerlijk gesprek al de oplossing. Dikwijls is er sprake van een misverstand en/of kan de situatie naar tevredenheid uitgelegd worden.

Stap 2

Was stap 1 niet succesvol, richt u zich dan tot de directeur, Lidwien van der Reep. Stuur uw klacht schriftelijk naar info@johanniter.nl of per post naar onderstaand adres en vraag de directeur hierover een besluit te nemen. Gebruik voor het schriftelijk indienen van de klacht bij voorkeur het klachtenformulier.

Het volledig ingevulde en ondertekende formulier dient, inclusief eventuele kopieën van bewijsstukken, uiterlijk 1 maand na het ontstaan van de klacht per post of pdf te worden ingestuurd. Telefonisch gedane klachten worden niet in behandeling genomen.

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

De ontvangen klacht wordt geregistreerd met ontvangstdatum en in behandeling genomen door de teamleider. De teamleider toetst de inhoud en neemt, indien nodig contact op met de berokken partijen.

De directeur legt alle bevindingen schriftelijk vast en bewaart deze in het dossier van de klacht.

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

Uiterlijk zes weken na het ontvangst van de klacht stuurt de directeur een met redenen omkleed schriftelijk oordeel.

Stap 3

Was stap 2 niet succesvol, richt u dan tot het bestuur van Johanniter Nederland om intern in beroep te gaan. Stuur uw beroep schriftelijk naar bestuur@johanniter.nl of per post naar onderstaand adres en vraag het bestuur hierover een besluit te nemen.

Het bestuur neemt kennis van het beroep en het klachtendossier en kan de betrokken partijen opnieuw interviewen en/of om aanvullende bewijsstukken vragen indien noodzakelijk.

Het bestuur neemt een beslissing over het al dan niet gegrond zijn van het ingediende beroep en stuurt uiterlijk zes weken na ontvangst van het beroepschrift een met redenen omkleed schriftelijk oordeel.

Stap 4

Indien bovenstaande 3 stappen niet tot een oplossing hebben geleid, kunt u zich richten tot de Nederlandse Branchevereniging Aangepaste Vakanties (info@nbav.nl) ter attentie van de externe klachtencommissie of de [Geschillencommissie Reizen](#) van de ANVR.

Registratie en bewaartermijn

Alle op de afwikkeling van de klacht betrekking hebbende stukken worden gearchiveerd in het papieren en/of digitale klachtendossier overeenkomstig het daarover bepaalde in het privacyreglement van Johanniter Nederland.

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

Johanniter Nederland

Lange Voorhout 48

2514 EG Den Haag

info@johanniter.nl