

KLACHTENFORMULIER

Heeft u een klacht over de dienstverlening van VNB 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:

VNB
Postbus 273
5201 AG 's-Hertogenbosch
info@vnbreizen.nl

I. 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 :

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	<input type="checkbox"/>
Algemene voorwaarden	<input type="checkbox"/>
Reserveringsprocedure	<input type="checkbox"/>
Reisuitvoering	<input type="checkbox"/>
Reisbegeleiding	<input type="checkbox"/>
Verblijf in accommodatie(s)	<input type="checkbox"/>
Aanpassingsniveau reis	<input type="checkbox"/>
Aanpassingsniveau accommodatie(s)	<input type="checkbox"/>

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.

5. Ontstaan van de klacht

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

Datum ontstaan :

Periode waarover :

Betrof reisnaam/-soort :

Betrof accommodatie naam/soort :

Betrof reserveringsnummer :

Reisde u alleen of met anderen :

Heeft u uw klacht direct gemeld? : Ja/Nee **Aan wie?**..... **Hoe?**.....

Welke reactie kreeg u ? :

Indien nee, waarom heeft u uw klacht niet direct gemeld? (Graag beknopte reden 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.	
4.	
5.	

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:

(Graag aankruisen wat van toepassing is)

1.	Lezen op de website	<input type="checkbox"/>
2.	Lezen na uitprinten vanaf de website	<input type="checkbox"/>
3.	Lezen nadat de procedure per e-mail was toegestuurd	<input type="checkbox"/>
4.	Lezen nadat de procedure per post was toegestuurd	<input type="checkbox"/>
5.	Anders, namelijk	<input type="checkbox"/>

Plaats, datum

Handtekening klager