

## Klachtenprocedure Allegoeds Groepshotel Het Bosgoed

- Een klacht dient schriftelijk ingediend te worden bij Allegoeds Groepshotel Het Bosgoed, dit met overlegging van kopieën van eventuele bewijsstukken. Deze kan, uiterlijk twee weken na het ontstaan van de klacht, gezonden worden naar: Allegoeds Groepshotel Het Bosgoed, t.a.v. dhr. F. Abma, o.v.v. vertrouwelijk klacht, Molenweg 49, 6741 KK Lunteren of via email naar: [abma@hetbosgoed.nl](mailto:abma@hetbosgoed.nl).
- Telefonische klachten worden niet in behandeling genomen. De indiener van de klacht wordt verwezen naar de correcte gang van zaken om een klacht in behandeling te nemen.
- De klacht wordt door Allegoeds Groepshotel Het Bosgoed geregistreerd met: ontvangstdatum, naam en adresgegevens van de indiener, kern van de klacht.
- Allegoeds Groepshotel Het Bosgoed bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 7 werkdagen na ontvangst.
- Allegoeds Groepshotel Het Bosgoed toetst de inhoud van de klacht intern. Dit gebeurt in eerste instantie door de locatiemanager van Allegoeds Groepshotel Het Bosgoed. Zo nodig zal deze contact op nemen met betrokken partijen. Indien de locatiemanager zelf betrokken is bij de klacht, dan zal de algemeen directeur van de stichting de afhandeling van de klacht coördineren.
- De locatiemanager legt zijn bevindingen schriftelijk vast en bewaart deze in het dossier van de klacht.
- De locatiemanager neemt een beslissing of de klacht gegrond is of niet.
- De locatiemanager legt dit oordeel schriftelijk vast.
- De locatiemanager stelt een eventuele compensaties of gebaar vast als de klacht (deels) gegrond is.
- De locatiemanager zorgt ervoor dat uiterlijk 6 weken na ontvangst van de klacht een met redenen omkleed oordeel, aangevuld met een voorstel voor eventuele compensatie, naar de indiener gestuurd is.
- Wanneer de indiener niet tevreden is over de afhandeling en/of de afronding van de klacht, kan de indiener dit schriftelijk beargumenteren bij de directeur van de stichting.
- Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de beslissing op zijn beroepschrift van de directie, kan hij zich wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie van de RECRON. Hij kan de klacht tevens voorleggen aan de NBAV. Dit is dan uitsluitend ter beoordeling of Allegoeds Groepshotel Het Bosgoed de eigen klachtenprocedure juist heeft toegepast.
- Allegoeds Groepshotel Het Bosgoed archiveert de klacht, de bijbehorende stukken en het gegeven antwoord op papier of digitaal en bewaart dit 5 jaar. Na deze periode worden de gegevens vernietigd.