



Protocol klachtenafhandeling

Protocol klachtenafhandeling over Vekabo accommodaties

Dit protocol klachtenafhandeling is bedoeld om te bewerkstelligen dat klachten van gasten op een zelfde en professionele manier behandeld worden.

Een klacht over een bedrijf, aangesloten bij Vekabo Nederland:

1. Een klacht wordt schriftelijk (eventueel per mail) ingediend bij Vekabo Nederland.
2. Alleen schriftelijk ingediende klachten worden in behandeling genomen.
3. Anonieme klachten worden niet behandeld.
4. Wanneer een klacht ontvangen is bij Vekabo Nederland, wordt deze direct doorgestuurd naar de coördinator van het verenigingsbureau of naar een bestuurslid.
5. Vekabo Nederland bevestigt de ontvangst van de klacht en stelt de klager op de hoogte van de te volgen procedure (**doelstelling is altijd dat klacht tussen gast en de Vekabo ondernemer onderling opgelost wordt**). Klachten worden binnen uiterlijk 4 weken afgehandeld.
6. De coördinator Verenigingsbureau of bestuurslid past het principe van hoor- wederhoor toe. Het betreffende Vekabo lid krijgt eventueel geanonimiseerd inzage in de klacht. Het bestuur kan besluiten tot een **onafhankelijke inspectie** ter plaatse. De indiener van de klacht wordt telefonisch of per mail op de hoogte gebracht van de bevindingen en/of oplossingen.
7. Het secretariaat van het Verenigingsbureau documenteert en archiveert de klacht, alsook de gemaakte aanbevelingen en/of afspraken.

Algemeen:

1. De kwaliteitslijst van Vekabo Nederland dient als leidraad bij de behandeling van een klacht.
2. Bij de behandeling van een klacht kan een impasse ontstaan wanneer een klacht niet meetbaar is. (bv gastheerschap). Wanneer van een lid drie maal een niet meetbare klacht is ontvangen is het bestuur in de mogelijkheid om betreffend lid te royeren.

ALV, 26 november 2019