

Red mijn vakantie

Eindelijk vakantie. Mooi tijd om met je vrienden op vakantie te gaan. Jullie boeken samen een vakantie. Maar dan gaat het mis. De vakantie voldoet totaal niet aan jullie verwachtingen. Je hebt veel geld betaald voor de vakantie. Geld waar je heel hard voor gewerkt hebt. Als je thuiskomt, besluit je de organisatie een klacht te sturen. Hopelijk krijg je nog wat geld terug!

Red mijn vakantie – video

Misschien ken je het programma ‘Red mijn vakantie’ wel. Het is al oud, dus ik denk het niet. Rob de Geus maakte dit programma. In dit fragment bezoekt hij een groep jongens. Zij hebben een appartement gehuurd. Maar het appartement is niet naar wens. Kijk maar.

<https://www.youtube.com/watch?v=FoOLCUWPvdg>

Geef de volgende kijkvraag mee: welke klachten zou jij indienen bij de reisorganisatie?

Jouw vakantie

De volgende vakantie lijkt je wel wat. Lees de pagina met informatie door. De reis kun je boeken bij GOGO tours.

[Ga met GOGO naar Lloret de Mar | gogo.nl | Jongerenreizen Spanje \(gogoblog.nl\)](#)

Bedenk ook met wie je op vakantie gaat. En bedenk ook alvast de datum waarop jullie vertrekken.

Brief sturen

Nu jullie terug zijn van vakantie, besluiten jullie als groep een klacht in te dienen bij GOGO tours. Je bent ontevreden, dus geld terug graag! Maak nu eerst zelf een goede brief.

*de studenten bedenken nu zelf hoe een zakelijke brief eruit moet zien. Dit kan natuurlijk ook een e-mail zijn.

Conventies zakelijk schrijven

Verzamel alle ‘brieven’ van de studenten. Bekijk en bespreek ze met elkaar. Koppel dit aan de theorie van zakelijk schrijven. Wat zijn de ‘regels’? Bespreek de conventies.

Voor het eggie

Laat de studenten de contactgegevens van GOGO tours opzoeken. Sommige studenten zullen aankomen met een klachtenformulier dat op de website staat. Anderen zullen met een adres op de proppen komen. Leg uit dat beide manieren goed zijn.

Bespreek eerst het invulformulier met ze. Wat wordt er van ze gevraagd?

<https://www.gogo.nl/reisinfo/klachten>

Laat ze nu een brief schrijven (of het formulier invullen). Ze noemen in de brief 3 argumenten (klachten) waarom ze vinden dat ze recht hebben op geldteruggave. Laat ze ook altijd twee positieve punten noemen van de reis. Uiteraard stellen ze zichzelf altijd eerst voor.

Je wordt gebeld....

GOGOtours heeft jouw brief ontvangen. Ze bellen je terug op basis van jouw brief. Bereid dit telefoongesprek voor. Wat denk je dat ze aan je gaan vragen?

Scenario 1: Ze zijn het met je eens én je krijgt je geld terug.

Welke vragen kun je dan nog stellen?

Wanneer kan ik het geld terug verwachten?

Heeft u mijn rekeningnummer? Heeft u mijn gegevens?

Scenario 2: Ze willen graag nog extra uitleg.

Waarom heb je niet tijdens de vakantie gebeld? Dan hadden ze het nog kunnen oplossen.

Kun je de klachten nog verder uitleggen?

Scenario 3: Ze kunnen het geld niet teruggeven.

Waarom kunt u het geld niet terugstorten?

Welke andere stappen kan ik nog zetten om mijn geld terug te krijgen?

***koppel dit aan de theorie van telefoongesprek.**

Voorbeeldtoets – zakelijke brief

Instructies:

Je gaat een zakelijke brief schrijven. Je hebt hiervoor conventies geleerd.

Voor het schrijven van onderstaande zakelijke brief gebruik je je eigen gegevens.

Zorg ervoor dat je duidelijk schrijft (maak onderscheid tussen kleine letters en hoofdletters).

Schrijfpdracht:

Je zit in de laatste week van het schooljaar. Je examens zitten er bijna op. Het was een gezellig eindexamenjaar en je boekt met je vrienden en vriendinnen een gezellige vakantie naar Alanya. Eindelijk mag je een week zonder je ouders op vakantie. Binnenkort kun je veel vrienden niet meer zien, omdat jullie allemaal ergens anders gaan studeren. Daarom gaan jullie nog een keer met elkaar op vakantie. Jullie hebben voor reisorganisatie TUI gekozen, omdat zij speciale SCENE hotels hebben voor jongeren.

Op de Tui website lezen jullie het volgende:

In een TUI SCENE hotel kun je lekker lang uitslapen. Je kunt namelijk tot 12 uur ontbijten. Wel zo lekker als je een avondje hebt doorgehaald. Dat kan overigens altijd dicht bij ons hotel. Het uitgaanscentrum ligt op loopafstand van onze SCENE hotels. Omdat je natuurlijk al je vakantiefoto's wil delen met je vrienden heeft elke hotelkamer gratis WIFI. Verder heerst er bij onze hotels een relaxte sfeer en draaien we bij de zwembaden muziek. Bij een muziekje hoort een drankje! Als je all-inclusive bij ons verblijft, zitten licht alcoholische drankjes bij de prijs inbegrepen.

Als jullie na een vermoeiende reis aankomen in Alanya, checken jullie snel in bij het hotel. De kamers voldoen aan jullie verwachtingen. Als jullie bij het zwembad komen, zijn jullie minder blij. Er wordt geen muziek gedraaid en er spelen jonge kinderen in het zwembad. Dit verstaan jullie niet onder een 'relaxte sfeer'. Jullie hebben all-inclusive geboekt, maar moeten toch betalen voor jullie drankjes. Aan het einde van de dag gaan jullie avondeten in het restaurant. Daar worden jullie in je korte broek weggestuurd. Je mag alleen naar binnen met een lange broek. En niemand van jullie heeft een lange broek bij zich. Die moeten jullie dus nog aanschaffen, anders kunnen jullie de hele week niet eten. In de reisbeschrijving stond dit niet aangegeven. Jullie besluiten de eerste avond maar te eten in het uitgaansgebied. Dit zou op loopafstand zijn van het hotel. Dat valt tegen, het is ruim 5 kilometer lopen. Gelukkig rijden er wel taxi's, maar dit kost wel weer extra geld.

Jullie zijn zeer ontevreden over dit alles, maar jullie proberen er met elkaar toch nog een mooie vakantie van te maken.

Thuis besluit je om direct een klachtenbrief te sturen naar TUI. De informatie die TUI verstrekt over hun SCENE hotel klopt niet.

Schrijf een keurige zakelijke brief met daarin jouw klacht naar:
TUI Nederland N.V.
Volmerlaan 3
2288 GC Rijswijk

Neem hierin de volgende onderdelen op:

- Stel jezelf voor met naam, leeftijd en woonplaats;
- Vertel kort met wie je op vakantie was;
- Geef de reden aan van jullie vakantie naar Alanya;
- Noem de drie klachten die je hebt;
- Verzin zelf twee dingen die je wél leuk vond in het hotel;
- Geef aan waarom jij vindt dat je recht hebt op teruggave van de verblijfssom;
- Geef je rekeningnummer en het verzoek daarop het geld te storten;
- Bedank voor het lezen van je brief en je verwacht binnen twee weken een reactie.

Let erop dat je je klachten duidelijk uitlegt in de brief, dat je een goede indeling maakt en dat je zakelijk blijft!

Lever de brief (in de envelop) bij de docent in.

