

Klachtenprocedure

Afhandeling van klachten

Verkeersschool Frits van Zelst stelt alles in het werk om ervoor te zorgen, dat u als klant de beste behandeling krijgt en het best haalbare product. Het kan echter altijd een keer voorkomen, dat u niet tevreden bent over een onderdeel van onze dienstverlening. Aangezien wij de tevredenheid van u als klant heel belangrijk vinden heeft Verkeersschool Frits van Zelst een klachtprocedure.

Hieronder vindt u de manier waarop wij met klachten omgaan.

Klachten kunt u sturen naar:

Verkeersschool Tilburg
T.a.v. Dhr. M van Zelst
Tilburgseweg 5
5161ME Sprang-Capelle
of
mark@fritsvanzelst.nl

Klachtenprocedure

- Officiële klachten worden alleen in behandeling genomen als deze schriftelijk worden ingediend via post of e-mailadres, verzonden naar een van bovenstaande adresgegevens. Vermeld hierbij duidelijk over welke categorie en opleiding of afdeling de klacht gaat.
- Na ontvangst wordt uw klacht geregistreerd. U krijgt binnen een termijn van 7 dagen de bevestiging van ontvangst, waarna de klacht direct in behandeling genomen wordt.
- De functionaris die uw klacht behandelt, neemt contact op met diegene binnen Verkeersschool Frits van Zelst die bij de klacht betrokken is en verzamelt zo de nodige informatie.
- Binnen een termijn van 14 werkdagen neemt de behandelaar contact met u op om uw klacht toe te lichten.
- Uiteindelijk wordt aan de hand van de verzamelde informatie een uitspraak gedaan en informeert de functionaris u schriftelijk of per e-mail over zijn bevindingen. Deze schriftelijke reactie zal u uiterlijk binnen 30 werkdagen na het indienen van uw klacht ontvangen.
- Indien de vastgestelde termijn niet gerealiseerd kan worden, zal u hiervan schriftelijk of per e-mail in kennis worden gesteld. De uitstel zal met een maximum van 14 werkdagen kunnen worden verlengd.
- Indien u het niet eens bent met de afhandeling van de klacht. Dan kunt u in beroep gaan bij de branche organisatie waarbij wij zijn aangesloten. Hierbij kunt u uw klacht melden bij:

BOVAG geschillencommissie
Postbus 1100
3980 DC Bunnik
030 – 659 53 95

- Uitspraak van de branche organisatie is bindend voor de klachten afhandeling. Klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.