

Klachtenprocedure

Afhandeling van klachten

Verkeersschool Tilburg B.V. 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 Tilburg B.V. een klachtprocedure. Hier vindt u de manier waarop wij met klachten omgaan.

Klachten kunt u sturen naar:
Verkeersschool Tilburg B.V.
T.a.v. Mevr. D. van Gorp
Korvelseweg 32
5025 JH Tilburg

Klachtenprocedure

- U stuurt uw klacht naar t.n.v. mevrouw van Gorp of via de mail naar desiree@verkeersschooltilburg.nl.
- Na ontvangst wordt uw klacht geregistreerd. U krijgt binnen een termijn van 5 werkdagen de bevestiging van ontvangst, waarna de klacht direct in behandeling genomen wordt.
- De functionaris die uw klacht behandelt, neemt contact op met degene binnen Verkeersschool Tilburg die bij de klacht betrokken is en verzamelt zo de nodige informatie.
- Het schriftelijk commentaar van de medewerker krijgt u binnen een termijn van 10 werkdagen toegezonden. Daarna 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 over zijn bevindingen. Deze schriftelijke reactie zal u binnen 5 werkdagen ontvangen.
- Indien de vastgestelde termijn niet gerealiseerd kan worden, zal u hiervan schriftelijk in kennis worden gesteld. De uitstel zal met een maximum van 10 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
Contactpersoon: Frans Bastiaansen
Postbus 1100
3980 DC Bunnik
- Uitspraak van de branche organisatie is bindend voor de klachten afhandeling.

Klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.