



## 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.a.v. mevrouw van Gorp of via de mail naar [info@verkeersschooltilburg.nl](mailto:info@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 30 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 30 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 een beroep doen op BOVAG Bemiddeling. Hierbij kunt u uw klacht melden bij: <https://www.bovag.nl/hulp-bij-klachten>

U kunt er ook voor kiezen (na een beroep te hebben gedaan op BOVAG Bemiddeling) uw klacht voor te leggen aan de Rijopleidingen - De Geschillencommissie. Een uitspraak van de Geschillencommissie is bindend.

Klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.