

Wij stellen alles in het werk om ervoor te zorgen dat u/jij als klant de beste behandeling krijgt en het best haalbare product. Het kan echter 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 bestaat er een klachtenprocedure. Hieronder vindt u/vind je de manier waarop wij met klachten omgaan.

U stuurt uw klacht per post of via de email ter attentie van de heer S. Weerdenburg, in functie van functionaris klachtenprocedure naar:
Rijschool Weverstede BV

Boteyken 193-7

3454 PD De Meern

Of

klachten@rijschool-weverstede.nl

- Na ontvangst wordt uw klacht geregistreerd. U krijgt binnen een termijn van 5 werkdagen de bevestiging van ontvangst, waarna de klacht in behandeling genomen wordt.
- De functionaris, die uw klacht behandelt, neemt contact op met degene die binnen het bedrijf bij de klacht betrokken is en verzamelt informatie omtrent uw klacht
- Het (schriftelijke) commentaar van de medewerker krijgt u binnen een termijn van 10 werkdagen teruggekoppeld, telefonisch of schriftelijk
- De functionaris zal deze terugkoppeling en uw klacht met u bespreken.
- Uiteindelijk wordt aan de hand van de verzamelde informatie een uitspraak gedaan en informeert de functionaris u schriftelijk of telefonisch over deze uitspraak

- Indien de vastgestelde termijn niet gerealiseerd kan worden, zal u hiervan (schriftelijk) in kennis worden gesteld. Het uitstel zal met een maximum van 10 werkdagen kunnen worden verlengd.
- Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u in beroep gaan bij de brancheorganisatie (VRB) Vereniging Rijschool Belang waarbij Rijschool Weverstede B.V. is aangesloten. U kunt dan schriftelijk uw klacht richten aan:

VRB (Vereniging Rijschool Belang)

Zeegstraat 7

5541EW Reusel

Of

E-mail info@vrb.nu

De uitspraak van de VRB is bindend voor de afhandeling van de klacht
Klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Team Rijschool Weverstede.