

Bedrijfsinformatie en Procedure Rijschool Weverstede

Annuleren en afmelden van lessen

- **Door de leerling:** Het afmelden of verzetten van rijlessen dient minimaal **48 uur** voor aanvang van de les te gebeuren. Indien een les korter dan 48 uur van tevoren wordt afgezegd, is Rijschool Weverstede gerechtigd de volledige kosten van de les in rekening te brengen.
- **Door de rijschool:** Rijschool Weverstede behoudt zich het recht voor om lessen te annuleren. Indien de rijschool een les korter dan **28 uur** van tevoren annuleert, zal er in overleg met de leerling direct een nieuwe afspraak worden ingepland zonder extra kosten.
- **Wijze van afmelden:** Afmelden kan schriftelijk via info@rijschool-weverstede.nl of telefonisch bij de betreffende instructeur.

Klachtenprocedure

Klachten kunnen alleen als klacht worden beschouwd als deze schriftelijk worden ingediend. Dat kan via e-mail naar info@rijschool-weverstede.nl of via een formele brief. De indiener van de klacht geeft helder aan waaruit de onvrede over de dienstverlening bestaat.

Indienen van een klacht

Klachten kunnen worden ingediend ter attentie van de afdeling klachtenafhandeling. Deze afdeling handelt de klacht administratief af. Vermeld duidelijk over welke rijopleiding of dienst de klacht gaat. Alle klachten worden in behandeling genomen, mits deze schriftelijk zijn ingediend.

De procedure

1. **Ontvangst:** Na ontvangst van de klacht wordt bekeken of deze duidelijk is. Zo nodig wordt er contact opgenomen met de indiener voor nadere informatie.
2. **Beoordeling:** Een duidelijke klacht wordt direct doorgegeven aan de verantwoordelijke manager van Rijschool Weverstede.
3. **Termijn:** In principe wordt een klacht binnen **5 werkdagen** afgehandeld. Bij complexe zaken kan deze termijn worden verlengd.
4. **Afwikkeling:** De afwikkeling gebeurt onder toezicht van de afdelingsmanager.

Afronding en Beroep

De afhandeling van de klacht wordt met de indiener besproken en, indien noodzakelijk, schriftelijk bevestigd. Wanneer de klant het niet eens is met de uiteindelijke beslissing, kan deze in beroep gaan via de wettelijke procedure.