

# Bedrijfsinformatie en Procedure Rijschool Weverstede

## Afmelden van lessen

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. Afmelden kan schriftelijk via [info@rijschool-weverstee.nl](mailto:info@rijschool-weverstee.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-weverstee.nl](mailto:info@rijschool-weverstee.nl) of via een formele brief. De indiener van de klacht geeft in de e-mail of brief 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.

Aan het feitelijk indienen van de klacht worden verder geen vormvereisten gesteld. 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 neemt de afdeling contact op met de indiener om nadere vragen te stellen.
2. **Beoordeling:** Is de klacht duidelijk, dan wordt deze doorgegeven aan de verantwoordelijke manager van Rijschool Weverstede.
3. **Termijn:** In principe wordt een klacht binnen **5 werkdagen** afgehandeld. Bij ingewikkelde klachten kan de klantenservice besluiten om deze termijn te verlengen.
4. **Afwikkeling:** De afwikkeling van klachten gebeurt onder toezicht van de afdelingsmanager.

## **Afronding en Beroep**

De afhandeling van de klacht zal met de indiener worden besproken en, indien noodzakelijk, schriftelijk worden bevestigd.

Wanneer de klant het niet eens is met de uiteindelijke beslissing, kan deze in beroep gaan via de daarvoor bestemde wettelijke procedure.