KLACHTENREGLEMENT

Verkeersschool Kees van Iersel B.V.
Vorstengrafdonk 63, 5342 LW OSS

1 Doel

Dit reglement dient gebruikt te worden bij de behandeling van klachten afkomstig van cursisten, klanten en leveranciers van Verkeersschool Kees van Iersel. Dit reglement wil hiermee recht doen aan de individuele klager en heeft tevens ten doel het bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening van Verkeersschool Kees van Iersel.

2 Toepassingsgebied

Deze procedure is enkel van toepassing op klachten die Verkeersschool Kees van Iersel zelf ontvangt en die geformuleerd worden door cursisten, klanten en leveranciers. Deze wijze van klachtenbehandeling wordt op alle mogelijke klachten toegepast.

3 Definities

Klanten: bedrijven die cursisten aanmelden;

Cursisten: zij die cursussen, trainingen of opleidingen volgen via Verkeersschool Kees van Iersel;

Leveranciers: contractspartijen waarmee Verkeersschool Kees van Iersel een overeenkomst heeft gesloten;

Klacht: een uiting van onvrede over de organisatie van de geboden diensten, de benadering van of behandeling door contractspartijen van de Verkeersschool Kees van Iersel.

Klachtenverantwoordelijke: M.C.M. van der Steen, Direkteur van Verkeersschool Kees van Iersel B.V.

4 Procedure

Indien er een klacht is van een leverancier, klant of cursist, dan is het in eerste instantie noodzakelijk dat deze schriftelijk geregistreerd wordt. Dit gebeurt via een standaarddocument. Van dit document wordt vervolgens een kopie gemaakt en deze wordt overgedragen aan de klachtenverantwoordelijke van Verkeersschool Kees van Iersel. Het originele exemplaar wordt bewaard in de map “Behandeling van klachten van leveranciers, cursisten of klanten” die op de administratie van Verkeersschool Kees van Iersel aan de Vinkelsestraat 14 te Heesch aanwezig is. In verband met de vertrouwelijkheid ligt deze map in een afgesloten kast.

Vervolgens wordt de klacht door de klachtenverantwoordelijke, M.C.M. van der Steen, in behandeling genomen. Deze zorgt ervoor dat, indien nodig, de communicatie in gang wordt gezet tussen direct betrokkenen.

Wanneer de klachtenverantwoordelijke zich voldoende geïnformeerd acht, zal deze overgegaan tot het formuleren van een oplossing voor de klacht, deze zal vervolgens aan alle direct betrokkenen kenbaar zal worden gemaakt. Indien er geen verdere opmerkingen meer volgen, wordt dit document vervolgens bekrachtigd. Indien de direct betrokken partijen zich hebben kunnen verenigen met de geboden oplossing, wordt deze intern verder gecommuniceerd en eventueel ook aan andere belanghebbenden.

In het klachtenregister, dat tevens aanwezig is in de map “Behandeling van klachten cursisten, klanten en leveranciers” worden de nodige gegevens aangevuld en wordt de klacht afgetekend door de klachtenverantwoordelijke.

Binnen de verkeersschool wordt ernaar gestreefd dat de klachtenverantwoordelijke eventuele klachten binnen 24 uur afhandelt. De totale doorlooptijd (van ontvangst tot volledige verwerking) komt daarmee maximaal op 3 werkdagen. Duurt de afhandeling langer dan 3 werkdagen dan wordt de cursist, klant of leverancier hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht.

5 Aandachtspunten

Het is van essentieel belang dat bij de behandeling van klachten de nodige aandacht besteed wordt aan het invullen van de standaard documenten. Alle gegevens dienen zoveel als mogelijk volledig ingevuld te worden.

Het is ook erg belangrijk dat de klacht duidelijk geformuleerd wordt om misverstanden door de formulering te vermijden en de klachtenverantwoordelijke in de gelegenheid te stellen een juist oordeel te vormen. De wijze van communicatie speelt dus een essentiële rol bij de behandeling van klachten.

Als de wijze van afhandeling van de klacht door de klachtenverantwoordelijke geformuleerd is, gaat het communicatieve aspect opnieuw een belangrijke rol spelen. Zo is het van belang dat alle betrokken partijen via de Verkeersschool Kees van Iersel op de hoogte gesteld worden van het besluit en dat zij op hun eventuele (nieuwe) taken of punten van aandacht gewezen worden.

6 Geschillencommissie

Zo de klachten niet tot tevredenheid worden opgelost zal de casus voorgelegd worden aan de Geschillencommissie BOVAG. Deze uitspraak is voor partijen bindend.

7 Openbaarheid en vermelding klachtenverantwoordelijke

De klachtenprocedure van Verkeersschool Kees van Iersel B.V. is openbaar en wordt gepubliceerd op de website van Verkeersschool Kees van Iersel B.V.
De aangewezen klachtenverantwoordelijke is M.C.M. van der Steen – Direkteur van Verkeersschool Kees van Iersel B.V.