

## Klachtenprocedure Transport Academie

1. Klachten kunnen alleen als klacht worden beschouwd als deze schriftelijk worden ingediend. Dat kan via e-mail of via een formele brief. De indiener van de klacht geeft in de e-mail of brief zelf helder aan waaruit de onvrede over de dienstverlening bestaat.
2. Klachten kunnen worden ingediend ter attentie van de afdeling Klantenservice/Klachtenafhandeling. Deze afdeling handelt de klacht administratief af. Vermeld duidelijk over welke categorie en opleiding of afdeling de klacht gaat.
3. Aan het feitelijk indienen van de klacht worden verder geen vormvereisten gesteld. Alle klachten worden in behandeling genomen, mits deze schriftelijk zijn ingediend.
4. Na ontvangst van de klacht bekijkt de Klantenservice of deze duidelijk is. Zo nodig neemt de afdeling contact op met degene die de klacht heeft ingediend om nadere vragen te stellen. Is de klacht duidelijk, dan wordt deze doorgegeven aan de manager van de afdeling waar de klacht thuishoort. In principe krijgt de afdeling 5 werkdagen de tijd om de klacht af te handelen. Klantenservice kan echter bij ingewikkelde klachten besluiten deze termijn te verlengen. In dit geval wordt dit aan de aanbieder van de klacht gemeld.
5. De afwikkeling van klachten gebeurt door de afdeling zelf, onder toezicht van de afdelingsmanager.
6. De afhandeling van de klacht zal met de indiener worden besproken en indien noodzakelijk schriftelijk worden bevestigd.
7. De klant kan wanneer hij het niet eens is met de beslissing van de afdelingsmanager in beroep gaan bij het CBR/CCV.
8. Transport Academie is als rijsschool ingeschreven bij CBR/CCV met rijsschoolnummer 1205X3. Deze instantie antwoordt de indiener van de klacht binnen 4 weken.
9. Het oordeel van CBR/CCV is voor het opleidingsinstituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.
10. De klacht zal door alle partijen altijd vertrouwelijk behandeld worden.
11. Het rapport van de afwikkeling van de klacht zal gedurende een periode van 5 jaar bewaard blijven bij het opleidingsinstituut.