

Van der Poel Verkeersopleidingen stelt alles in het werk om de opleidingen en scholingen naar tevredenheid te laten verlopen.

Het kan echter een keer voorkomen, dat u niet tevreden bent over een van onze diensten of van onze dienstverlening. Aangezien wij de tevredenheid van onze klanten heel belangrijk vinden en omdat wij onze diensten en producten constant willen blijven verbeteren, heeft Van der Poel Verkeersopleidingen een klachtenprocedure ontwikkeld.

Klachtenprocedure

Artikel 1 – Algemeen

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de diensten en de dienstverlening van Van der Poel Verkeersopleidingen.

Waarom een klachtenprocedure?

- Het is een kans om de klant te helpen en zijn/haar ervaring met de Van der Poel Verkeersopleidingen te verbeteren;
- Het geeft ons de mogelijkheid om een klacht om te zetten naar iets positiefs;
- Het geeft ons inzicht in de ervaringen van onze klanten en de mogelijkheid om onze diensten en dienstverlening te verbeteren.

Artikel 2 – Uitgangspunten klachtenprocedure

- 2.1.** Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld;
- 2.2.** Klachten worden afgehandeld door de klachtencommissie;
- 2.3.** De klacht wordt na registratie aan de klachtencommissie voorgelegd;
- 2.4.** Deze commissie doet onderzoek naar de oorzaak van de klacht. De klachtencommissie doet een uitspraak over de ingediende klacht en geeft advies aan de eigenaar van Van der Poel Verkeersopleidingen over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht;
- 2.5.** Alle relevante informatie wordt vastgelegd in een klachtendossier;
- 2.6.** Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd;
- 2.7.** De klachtencommissie doet geen uitspraak over aansprakelijkheid;
- 2.8.** De klager heeft een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde.

Artikel 3 – Preventieve maatregelen

- 3.1.** Teneinde klachten te voorkomen wordt de tevredenheid van cursisten beoordeeld;
- 3.2.** Tijdens en/of na afloop van de opleiding ontvangen cursisten steekproefsgewijs een evaluatieformulier;
- 3.3.** Het evaluatieformulier geeft een indruk hoe cursisten verschillende onderdelen van de cursus beoordelen en waarderen;

3.4. Als uit de evaluatieformulieren onvrede naar boven komt, geeft dit de kans om te reageren en indien nodig aanpassingen te doen. Contact hierover opnemen met de cursist is zeer belangrijk;

3.5. De medewerkers van Van der Poel Verkeersopleidingen zullen op de hoogte worden gebracht van de bevindingen uit de evaluatieformulieren.

Artikel 4 – Indienen van een klacht

Een klacht kan telefonisch, schriftelijk (contactformulier) of via elektronische communicatie worden ingediend. De klacht wordt geregistreerd op een klachtenformulier door degene bij wie de klacht binnenkomt. Binnen een termijn van 3 werkdagen wordt een bevestiging van ontvangst per email verstuurd naar de klager. De klacht wordt direct in behandeling genomen.

Artikel 5 – Registratie van de klacht

Op het klachtenformulier staan de volgende zaken vermeld:

- De datum van de klacht;
- Naam en adresgegevens van degene die de klacht indient;
- Omschrijving van de klacht;
- Datum en wijze van afhandeling;
- Indien van toepassing, de gevolgen van de klacht op planning en organisatie;
- Reactie van de cursist na afhandeling van de klacht.

Artikel 6 – Afhandeling van de klacht

De volgende stappen worden ondernomen om de klacht af te handelen:

1. Na ontvangst van de klacht wordt de klager binnen 3 weken schriftelijk geïnformeerd over de wijze waarop de klacht wordt afgehandeld. Blijkt deze termijn niet haalbaar dan wordt de klager hierover tijdig schriftelijk geïnformeerd. Een nieuwe termijn waarbinnen wordt gereageerd, wordt doorgegeven;
 2. De omschrijving van de klacht wordt helder geformuleerd;
 3. De oorzaak van de klacht wordt onderzocht. Betrokken personen worden gehoord en relevante (elektronische) stukken worden ingezien;
 4. Aan de hand van de verzamelde informatie wordt een uitspraak gedaan en wordt de klager schriftelijk geïnformeerd over de afhandeling van de klacht;
 5. De klager kan hierop binnen 5 werkdagen reageren;
 6. Alle informatie wordt vastgelegd in een klachtendossier;
 7. Indien de klager zich niet kan vinden in de wijze van afhandeling door Van der Poel Verkeersopleidingen, heeft de klager de mogelijkheid om zich te wenden tot www.consuwijzer.nl
 8. Van der Poel Verkeersopleidingen zal zich conformeren aan de uitspraak van de onafhankelijke derde. (Consuwijzer)
- Artikel 7 – Klachtencommissie**
Indien een klacht betrekking heeft op iemand van de klachtencommissie zal een geschikte plaatsvervanger optreden. Een lid van de klachtencommissie kan zich vrijwillig terugtrekken uit de procedure. Ook in dat geval zal diens plaatsvervanger optreden.

Artikel 8 – Beëindiging procedure

Een klacht wordt niet verder in behandeling genomen als deze door de klager wordt ingetrokken of als blijkt dat er bij de klager geen behoefte aan verder behandeling bestaat. Van het niet verder behandelen van de klacht wordt onder vermelding van reden, een schriftelijke mededeling gedaan aan de betrokken partijen.

Artikel 9 – Beheer klachtendossiers

Ter evaluatie en continue verbetering van de dienstverlening van Van der Poel Verkeersopleidingen zullen de klachtendossiers, gedurende de periode van tenminste drie jaar nadat de klacht is afgehandeld, worden bewaard in ons software systeem.

Artikel 10 – Start klachtenprocedure

De klachtenprocedure trad in werking op 15 mei 2023.

Artikel 11 – Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie wordt gevormd door:

- *Ramon van der Poel;*
- *Petra Mooij;*