



Klachtenprocedure

Wat te doen als u ontevreden bent over Piet Gons Rijopleidingen B.V.?

Piet Gons Rijopleidingen B.V. streeft naar voortdurende verbetering van de dienstverlening. Maar soms gaat er toch iets mis en kunt u als opdrachtgever (bedrijf/particulier) ontevreden zijn om welke reden dan ook. We leren hier graag van en hopen dat u de ontevredenheid kenbaar maakt.

Mondelinge afhandeling klacht

Als u ontevreden bent over onze dienstverlening, kunt u telefonisch of per mail, contact opnemen met Piet Gons Rijopleidingen B.V. Wij zullen uiterlijk binnen 5 werkdagen contact met u opnemen om een oplossing te vinden voor uw ontevredenheid over onze diensten.

Schriftelijke procedure

Ook bestaat de mogelijkheid een schriftelijke klacht in te dienen over de uitvoering van een opdracht en/of de toepassing van de diensten. Voor de afhandeling van een schriftelijke klacht bestaat onderstaande procedure:

1. *De klacht wordt schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend ingediend bij Piet Gons Rijopleidingen B.V. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Piet Gons Rijopleidingen B.V. stuurt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht:*

- Een schriftelijke bevestiging van ontvangst aan de indiener.
- Indien Piet Gons Rijopleidingen B.V. van oordeel is dat de klacht onvolledig of onduidelijk is, wordt dit direct medegedeeld door de behandelaar en geeft Piet Gons Rijopleidingen B.V. de indiener de gelegenheid om binnen drie weken de klacht schriftelijk aan te vullen of te verduidelijken.

2. *Piet Gons Rijopleidingen B.V. kan beslissen dat de klacht niet in aanmerking komt voor behandeling:*

- Indien de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan twee maanden voorafgaande aan de datum van de klacht afspeelden, of aan het licht kwamen.
- Indien op herhaalde wijze gevraagd is om aanvulling en/of verduidelijking, niet wordt gereageerd.

Een beslissing over het niet in aanmerking komen voor behandeling wordt schriftelijk aan de indiener medegedeeld door Piet Gons Rijopleidingen B.V.

3. *Van het horen van de klager wordt een kort verslag gemaakt en aan beide partijen toegezonden.*

4. *De directeur neemt binnen 5 werkdagen na het mondeling horen van de indiener een beslissing. De beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd meegedeeld aan de klager. Een beslissing met elkaar kan inhouden:*

- Geheel of gedeeltelijke toewijzing van de klacht.
- Een voorstel om tegemoet te komen aan de hand van de ontevredenheid.
- Afwijzing van de klacht.

Indien er in overleg geen passende oplossing kan worden gevonden, kan de klacht aan de rechter worden voorgelegd.