

KLACHTENREGELING RIJSCHOOL IN THE POCKET

HOOFDSTUK 1 ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

- a) Klacht: a een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over een gedraging van Rijschool in the Pocket of een medewerker werkzaam onder verantwoordelijkheid van Rijschool in the Pocket.
- b) Klager: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die zich met een klacht wendt tot Rijschool in the Pocket
- c) Centraal meldpunt: een door Rijschool in the Pocket ingestelde centraal coördinatie punt waar schriftelijke klachten worden ingediend en welke de procedure van behandeling van ingediende klachten begeleidt en coördineert.
- d) Klachten rijexamen CBR: hiervoor is een afzonderlijke klachtenprocedure van toepassing. Verwezen wordt naar www.cbr.nl.

Artikel 2 Taken centraal meldpunt

Tot de taken van het centraal meldpunt behoren in ieder geval:

- verstrekken en verzenden van een ontvangstbevestiging aan de klager binnen 3 werkdagen;
- bepalen of een klacht al dan niet ontvankelijk is;
- waar nodig opvragen van aanvullende informatie;
- begeleiden van de procedure van de inhoudelijke behandeling van een klacht;
- onderzoeken van de klacht en het opstellen van het verweerschrift;
- versturen van de verweerschriften naar de klager binnen 15 werkdagen;
- in behandeling nemen van de bezwaren op het verweerschrift;
- opvolgen van repeterende klachten.

Artikel 3 Indienen van klachten

- a) Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling worden ingediend, uiterlijk binnen drie weken na het plaatsvinden van de gedraging zoals vermeld in artikel 1.a
- b) Een schriftelijke klacht kan worden ingediend per post, per e-mail, de website van Rijschool in the Pocket en in de toekomst wellicht andere ontwikkelde communicatiekanalen. De adressen worden opgenomen in een bijlage bij deze regeling.
- c) Een schriftelijke klacht wordt door of namens klager en bevat tenminste:
 - naam en adres van de klager;
 - uniek kenmerk van (bijv. pasnummer, klantnummer etc.) de klager;
 - de dagtekening;
 - datum, tijdstip, aard en zakelijke omschrijving van gedraging waar klacht betrekking op heeft.
- d) Bij ongenoegzaamheid van de ingediende bescheiden verzoekt het centraal meldpunt binnen 2 werkdagen na het indienen van de klacht de klager om uiterlijk binnen 5 werkdagen de aanvullende informatie te verstrekken. Indien klager hierop niet reageert, wordt de klacht niet in behandeling genomen.
- e) Een mondelinge klacht dient via het daartoe in de bijlage bij deze regeling vermelde telefoonnummer te worden ingediend.
- f) Een mondelinge klacht kan enkel door de klager ingediend worden. Tenzij de klager mondeling toestemming geeft voor het indienen van de klacht, waarna een derde het gesprek overneemt.

- g) De ontvangst van een schriftelijke dan wel mondelinge klacht wordt door het centraal meldpunt binnen 3 werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd.

Artikel 4 Klacht niet ontvankelijk

- a) Een klacht is niet ontvankelijk als:
- de klacht te laat is ingediend;
 - de klager geen belanghebbende is;
 - de klacht reeds eerder is ingediend en afgehandeld;
 - de gedraging aan het oordeel van een andere instantie of rechter is onderworpen, dan wel is geweest;
 - de klacht niet voldoet aan de in deze klachtenregeling genoemde vereisten.
- b) Indien een klacht niet ontvankelijk is, wordt de klager hiervan uiterlijk binnen drie weken na ontvangstbevestiging door het centraal meldpunt in kennis gesteld.

HOOFDSTUK 2 KLACHTEN GEDRAGINGEN RIJSCHOOL IN THE POCKET

Artikel 5 Afhandeling klachten aangaande gedragingen Rijschool in the Pocket

- a) Klachten aangaande gedragingen van Rijschool in the Pocket dan wel medewerkers van Rijschool in the Pocket worden, met inachtneming van de voorgaande artikelen, behandeld overeenkomstig het bepaalde in de afdelingen 9.1.2 en 9.1.3 van Hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht.
- b) Een klager kan overeenkomstig het bepaalde in de artikelen 9:18 en 9:20 Algemene wet bestuursrecht bij de Nationale ombudsman een verzoekschrift indienen om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop Rijschool in the Pocket zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen.

HOOFDSTUK 3 OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 6 Overige bepalingen

- a) De klachtenregeling is kosteloos. Dit geldt niet ten aanzien van de eventuele kosten die het inroepen van een adviseur met zich meebrengt. Deze kosten zijn voor rekening van degene die de bijstand van een adviseur inroept.
- b) De klachtenregeling treedt in werking op 25 december 2023.
- c) Deze klachtenregeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Rijschool in the Pocket”.
- d) Rijschool in the Pocket draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten, rapporteert jaarlijks het aantal en de aard van de ingediende klachten, hoe ingediende klachten zijn afgehandeld en wat de eventuele gevolgen hiervan zijn voor de dienstverlening door Rijschool in the Pocket.

BIJLAGE KLACHTENREGELING RIJSCHOOL IN THE POCKET

Centraal coördinatiepunt:

Rijschool in the Pocket
Burghoffweg 8
6042EX Roermond

Bezoekadres:
Horsterweg 182
5928 NG Venlo

Telefoon: 0475 256256

Email: info@rijschoolinthe-pocket.nl