

## **Klachtenregeling Beroepsvervoer College BVC**

Beroepsvervoer College BVC behandelt uw klacht in vertrouwen. Wij staan voor kwaliteit en streven voortdurend naar het voorkomen van klachten. Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn. Als u ontevreden bent over de manier waarop u bent behandeld door Beroepsvervoer College BVC kunt u een klacht indienen.

### **Registratie en afhandeling van de klacht**

- Na ontvangst van de klacht stuurt Beroepsvervoer College BVC u binnen 2 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- Klachten worden behandeld door de directie van Beroepsvervoer College BVC.
- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 5 werkdagen na hoor en wederhoor neemt Beroepsvervoer College BVC een besluit en deelt dit aan u mee.
- Als u het besluit / oplossing accepteert is de klacht en de procedure afgerond.
- Als u het besluit / oplossing niet accepteert, wordt de klacht ter beoordeling aan een in overleg met u gekozen en in het MfN register ingeschreven mediator voorgelegd die een voor beide partijen bindende uitspraak doet.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.

### **Wij nemen de klacht niet in behandeling als:**

- U heeft over dit onderwerp al eerder een klacht hebt ingediend.
- Als u de klacht anoniem indient.
- Als hetgeen waar u een klacht over indient langer dan een jaar geleden is voorgevallen.

Download hieronder ons [klachtenformulier](#):