

Klachtenregeling Verhuiscollege Versie 2017

Deze klachtenregeling is uitsluitend bedoeld voor klachten over de diensten, producten of service van Verhuiscollege. Het maken van bezwaar tegen examenuitslagen valt niet onder deze klachtenregeling, hiervoor verwijzen wij u naar het examenreglement van de Organisatie voor Erkende Verhuizers.

Verhuiscollege streeft naar kwalitatief hoogwaardige opleidingen en een goed serviceniveau. Mocht er onverhoopt toch een klacht ontstaan over de producten, diensten of de verleende service van Verhuiscollege, dan kan de ondernemer/cursist deze middels onderstaande klachtenregeling indienen.

Indienen klacht

Klachten dienen schriftelijk of elektronisch te worden ingediend bij Verhuiscollege (Bredewater 26, 2715 CA Zoetermeer of E: info@verhuiscollege.nl). Klachten dienen uiterlijk een maand na ontstaan van de klacht bij Verhuiscollege te worden ingediend. Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking voor wat betreft de betalingsverplichting.

De klacht omvat tenminste de volgende informatie:

- ✓ naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener
- ✓ datum melding klacht
- ✓ onderwerp van de klacht
- ✓ datum en naam opleiding waarover de klacht gaat (indien van toepassing)
- ✓ korte omschrijving van de klacht
- ✓ ondertekening

Behandeling klacht

Verhuiscollege neemt de klacht in behandeling en wikkelt deze binnen 2 maanden af op voorwaarde dat alle benodigde bewijsstukken door Verhuiscollege tijdig zijn ontvangen. Het besluit wordt schriftelijk of elektronisch teruggekoppeld aan de ondernemer/cursist.

Verhuiscollege neemt haar kosten van de klachtenbehandeling voor eigen rekening, kosten die de klager maakt komen voor zijn rekening.

Beroep

De besluiten van Verhuiscollege zijn vatbaar voor beroep. Het gemotiveerde beroep dient schriftelijk of elektronisch te worden ingesteld bij het Algemeen Bestuur van de Organisatie voor Erkende Verhuizers, uiterlijk binnen 2 weken na de datum van het besluit van Verhuiscollege.

Het Algemeen Bestuur doet binnen 2 maanden na ontvangst van het beroepsschrift uitspraak, eventueel met tussenkomst van een door haar ingestelde klachtencommissie. Het bureau van de Organisatie voor Erkende Verhuizers doet aan belanghebbende en Verhuiscollege mededeling van de uitspraak van het Algemeen Bestuur.

Klachtenregistratie

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige wijze oplossen van klachten. Verhuiscollege registreert alle klachten in haar kwaliteitssysteem ten behoeve van de verbetering van haar dienstverlening.