

KLACHTENPROCEDURE

ANWB Test- en Trainingscentrum V.O.F.

VERSIE 1 APRIL 2007

Definities

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

ANWB Test- en Trainingscentrum (ATT): de dienstverlener

De klager: degene die een klacht indient en/of diens gemachtigde.

Klacht: elke uiting welke door klager wordt bedoeld als zijnde een formele klacht (*)

Medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de dienstverlener werkzaamheden verricht.

(*) In de praktijk zal er eerst moeten worden onderzocht of de klacht van een klant niet berust op een (eenvoudig) misverstand of een direct te herstellen fout. Mocht dit het geval zijn en het probleem kan zonder gevolgen voor beide partijen binnen 24 uur worden hersteld en dit heeft ook de goedkeuring van de klager, dan dient met klager te worden afgestemd of deze zijn klacht alsnog formeel wil indienen.

Melding aan directie

Een formele klacht dient terstond ter kennis te worden gebracht van de directie per post, per telefoon (via tel. 088-2696468) of per email (verkeersveiligheidstrainingen@anwb.nl). Alsdan dient de klacht volgens deze klachtenprocedure te worden afgehandeld, tenzij de klant de klacht heeft ingediend bij de centrale klachtenafdeling van de ANWB te Den Haag (tel.: 088-2696868) en ons hiervan in kennis heeft gesteld c.q. wij door deze klachtenafdeling hiervan op de hoogte zijn gesteld.

Klachtbehandeling

De behandeling van elke klacht geschiedt door de algemeen manager als gevolmachtigde van de directie.

Klachtendossier

Voor elke klacht wordt door het management een speciaal klachtendossier gemaakt.

Bevestiging

Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt de consument schriftelijk bevestigd dat de klacht is ontvangen en door de directie in behandeling is genomen. In de bevestiging wordt opgenomen:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen.
- Korte omschrijving van de inhoud van de klacht.
- Termijn waarop verwacht wordt dat er nader contact met de klager zal worden opgenomen. In beginsel dient getracht te worden elke klacht binnen maximaal 2 weken af te handelen.
- Naam manager/directeur die de klacht in behandeling heeft.
- De wijze waarop de directie voor verdere contacten over de klacht door klager benaderd kan worden.

Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Indien de klacht zou kunnen leiden tot een aansprakelijkheidsstelling dan wordt direct de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar geïnformeerd via de insurance manager van de ANWB (tel.: 088-2697967). Alle verdere stappen in de behandeling van de klacht vinden vervolgens plaats na overleg met de insurancemanager/beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Wederhoor betrokkenen

Indien de klacht betrekking heeft op (freelance) instructeurs of andere personen werkzaam voor ATT, dan informeert de directie betrokken over de ontvangen klacht en vraagt hen commentaar. Van de reactie van betrokkene wordt een schriftelijke samenvatting gevraagd of gemaakt en in het klachtdossier gevoegd.

Beoordeling

Nadat de directie meent voldoende informatie te hebben ingewonnen om tot een verantwoord oordeel te komen over de ingediende klacht wordt contact opgenomen met de klager. Bij voorkeur wordt getracht om te komen tot een persoonlijk gesprek met klager. Indien klager hier geen prijs op stelt wordt klager schriftelijk geïnformeerd over het oordeel van de directie. Indien de directie klager schriftelijk informeert over haar oordeel dan bevat de brief minimaal de volgende gegevens:

- De datum waarop de klacht werd ontvangen.
- Korte omschrijving van de klacht.
- Informatie dat de klacht door de directie direct in behandeling is genomen.
- Resultaten van het onderzoek dat de directie naar aanleiding van het onderzoek heeft ingesteld.
- Het oordeel van de directie over de klacht van klager.
- Mogelijkheid om over standpunt van directie verder contact te hebben.

Structurele maatregelen

De directie beraadt zich na afhandeling van elke klacht over de vraag of en zo ja welke mogelijkheden er zijn om herhaling van dit type klachten te voorkomen. Indien hiertoe concrete maatregelen worden genomen worden deze in het klachtdossier aangetekend.

Archivering

Elk klachtdossier wordt minimaal 12 maanden bewaard te rekenen vanaf het moment dat de klacht is afgewikkeld. Indien klager zich wendt tot een consumentenorganisatie of ombudsman dan wordt het klachtdossier bewaard tot minimaal 12 maanden nadat deze uitspraak heeft gedaan.

In de praktijk staat er een map met daarop geschreven "klachten" op de afdeling verkoop. In deze map worden op alfabetische volgorde de klachten bewaard die afgehandeld zijn alsmede de lopende klachten die nog niet afgewikkeld zijn.

Inwerkingtreding

Deze klachtenprocedure treedt op 1 mei 2007 in werking.

Postadres:

ANWB Test- en Trainingscentrum V.O.F.

T.a.v. de directie

Postbus 93200

2509 BA Den Haag