

## Klachtenprocedure

De leerling die klachten heeft over de overeenkomst, opleiding of de aangeboden diensten dient deze ter plaatse aan de betrokken personen kenbaar te maken, teneinde hen de gelegenheid te bieden de klachten ter plaatse te proberen op te lossen. Indien de klachten niet naar tevredenheid kunnen worden opgelost, kan de cursist deze schriftelijk/per e-mail voorleggen aan de directie van Rijschool Steenbakkers – Berliozstraat 21 – 5283LA Boxtel of [info@rijschoolsteenbakkers.nl](mailto:info@rijschoolsteenbakkers.nl) De directie zal binnen 5 werkdagen antwoorden op de klacht en zal deze vertrouwelijk behandelen. Indien er meer tijd benodigd is om uw klacht af te handelen, bijvoorbeeld in verband met onderzoek, ontvangt u hier zo spoedig mogelijk bericht van. In dit bericht wordt u aangegeven wanneer u uitsluitel omtrent uw klacht kunt verwachten. Uw klacht wordt gearchiveerd voor de komende twee jaren i.v.m. mogelijke vervolgacties. Wanneer u er met de directie niet uit kunt komen is er tot slot nog de volgende mogelijkheid:



### Bemiddeling- en Geschillenregeling

De leerling kan, indien er geschillen ontstaan tussen de leerling en "Rijschool Steenbakkers ", beroep doen op bemiddeling. Deze bemiddeling wordt verleend door het VRB Vereniging Rijschool Belang.

Via het secretariaat:

VRB (Vereniging Rijschool Belang)  
Klimmerseind 28  
6245 HH Eijsden  
[info@vrb.nu](mailto:info@vrb.nu)

Indien bemiddeling voor een of beide partijen niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan onverminderd de bevoegdheid van de burgerlijke rechter het geschil ,op schriftelijk verzoek van de leerling, worden onderworpen aan een voor beide partijen bindend advies.