



Noorder Parallelweg 61, 5142 GZ Waalwijk

Waalwijk, 10-04-2017

Klachtenregeling Transportkennis

### **Artikel 1**

Klachten kunnen ingediend worden per telefoon, email of als telefoontekstbericht. Daarvoor zijn de volgende adressen ter beschikking:

- Ed Bevers, 06 52 35 22 56
- Wil Bevers, 06 24 58 47 69
- [ebevers@transportkennis.nl](mailto:ebevers@transportkennis.nl)

De klacht dient duidelijk omschreven te zijn en tenminste de volgende onderdelen bevatten:

- Onderwerp van de klacht
- Omschrijving van de klacht

### **Artikel 2**

De ontvangst van een klacht wordt binnen 12 uur bevestigd door Ed Bevers of, in zijn afwezigheid door Wil Bevers.

### **Artikel 3**

Transportkennis verplicht zich om binnen 7 werkdagen na ontvangst van de klacht om met een passend antwoord dan wel een passende oplossing te komen.

### **Artikel 4**

De klacht wordt geregistreerd ten behoeve van kwaliteitsredenen, de registratie geschiedt in het klachtendossier van Transportkennis. Dit dossier is volledig afgeschermd, dit om de privacy van klagers te waarborgen. Op verzoek is de klacht in het dossier in te zien door de klager.

### **Artikel 5**

Indien het antwoord dan wel de oplossing die geboden wordt door Transportkennis niet tot acceptatie leidt door de klager, dan wordt de klacht ter beoordeling voorgelegd aan een derde in de vorm van een mediator.

De mediator wordt in overleg tussen klager en Transportkennis gekozen. Voorwaarde is wel dat de mediator aangesloten is bij de Mediatorsfederatie Nederland teneinde kwaliteit te waarborgen.

De uitspraak van de mediator is bindend.



Noorder Parallelweg 61, 5142 GZ Waalwijk

## Artikel 6

De wijze van afhandeling van de klacht wordt in eerder genoemd klachtendossier vastgelegd. Ook wordt de wijze van afhandeling, na akkoord door de klager, schriftelijk medegedeeld aan de klager.