



## **Klachtenprocedure**

Scope Training 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 Scope kunt u een klacht indienen.

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

- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.
- Alle klachten worden behandeld door een medewerker van Scope.
- De medewerker tegen wie u een klacht indient zal niet de persoon zijn die de klacht behandelt, dit zal altijd een ander zijn.
- Na ontvangst van de klacht deelt Scope binnen 7 dagen schriftelijk mee dat zij uw klacht heeft ontvangen en neemt deze in onderzoek.
- Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
- Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor neemt Scope een besluit en deelt dit aan u.
- Als de behandeling van de klacht meer dan 14 dagen in beslag neemt wordt u hiervan, met reden, binnen 14 dagen op de hoogte gebracht. Daarnaast krijgt u een indicatie van de duur van de behandeling van de klacht.
- Als u het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht op te lossen.
- Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond.
- Mochten Scope en de klager er niet uitkomen samen dan zal er een onafhankelijke derde worden ingeschakeld die vervolgens een bindende uitspraak doet voor Scope

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

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

**Hoe kunt u een klacht indienen?:**

U kunt uw klacht mailen naar [info@scopetraining.nl](mailto:info@scopetraining.nl) of de klacht persoonlijk mailen naar [Anne@scopetraining.nl](mailto:Anne@scopetraining.nl) . Uiteraard kunt u altijd telefonisch contact opnemen om uw klacht kenbaar te maken.

U kunt uw klacht indienen middels bijgevoegd formulier:

## Klachtenformulier

Heeft u een klacht over Scope Training

Vult u onderstaand formulier in. Er wordt zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen

Uw email-adres *	
Voornaam *	
Achternaam *	
Adres en huisnummer *	
Postcode *	
Woonplaats *	
Telefoonnummer	
Naam Training/Cursus *	
Naam Trainer/Docent *	
Klacht over de training Indien van toepassing	
Klacht over de trainer/docent Indien van toepassing	
Klacht over de administratie Indien van toepassing	
Overige klachten Indien van toepassing	
Omschrijving van uw klacht *	