

Klachtenregeling Scope Advies

Scope hecht grote waarde aan de tevredenheid van onze klanten. Met onze dienstverlening willen wij waarde aan uw bedrijf of in privé toevoegen. In een continu proces werken wij aan verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. Ondanks alle inspanningen en maatregelen kan het voorkomen dat onze diensten niet naar tevredenheid zijn verlopen of dat er misverstanden zijn ontstaan. Dit kan betrekking hebben op één of meerdere medewerkers, onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook. Wij verzoeken u nadrukkelijk om ons in dat geval zo snel mogelijk hierover te informeren zodat wij in de gelegenheid worden gesteld om onze relatie en dienstverlening te herstellen en te verbeteren.

Telefonisch oplossen

Vaak kunnen opmerkingen in het beginstadium tijdens een telefoongesprek worden opgelost. Wij verzoeken u daarom altijd eerst contact op te nemen met de u bekende contactpersoon. Hij/zij zal samen met u bekijken welke mogelijkheden er zijn om uw opmerkingen zo spoedig mogelijk op te lossen.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is uw probleem met een (telefonisch) gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens u niet voor een (telefonisch) gesprek, dan kunt u de klacht formeel schriftelijk indienen. Dit kan door een brief of e-mail te sturen ter attentie van de u bekende contactpersoon of naar info@scope-advies.nl ter attentie van de heer E. van der Kooi onder duidelijke vermelding van 'klacht'.

Verloop procedure

Zodra uw klacht is geregistreerd en bij u (schriftelijk) is bevestigd, wordt deze zo spoedig mogelijk door ons kantoor in behandeling genomen. Deze registratie en bevestiging wordt verzorgd door ons secretariaat. Indien nodig vindt samen met u en eventuele andere betrokkenen overleg plaats om tot de best passende oplossing voor de klacht te komen. Lukt het niet om binnen enkele dagen inhoudelijk op de klacht te reageren, ontvangt u (telefonisch) bericht en verneemt u binnen welke termijn uw klacht afgehandeld wordt. Ook kan het zijn dat u om een nadere toelichting of verdere informatie wordt gevraagd. Doelstelling is om uw klacht in ieder geval binnen tien werkdagen af te handelen.

Overige aspecten klachtenregeling

Mede in verband met beroepsreglementering zullen alle aspecten van de afhandeling van de klacht worden vastgelegd. Uiteraard zal zorgvuldig en vertrouwelijk met deze informatie worden omgegaan. In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij onafhankelijke instanties. Met het indienen van uw formele klacht wordt u daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan eventuele deskundigen indien de situatie hiertoe aanleiding geeft.

Tenslotte

Indien u opmerkingen over onze dienstverlening heeft, of dat nu positief is of kritisch en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. Aan de hand van uw opmerkingen kunnen wij onze organisatie verbeteren om daarmee onze doelstelling om waarde aan uw bedrijf of in privé toe te voegen nog beter te bereiken.