

SCE-Academy hecht er waarde aan uw klachten zorgvuldig en correct af te handelen. Wij werken hierbij volgens de navolgende procedure :

U kunt uw klacht sturen naar :

SCE-Academy
Phileas Foggstraat 52
7825 AL Emmen

Of per email : info@sce-academy.nl

- Na ontvangst wordt uw klacht geregistreerd. U krijgt binnen een termijn van 5 werkdagen de bevestiging van ontvangst, waarna de klacht direct in behandeling genomen wordt.
- De functionaris die uw klacht behandelt, neemt contact op met de medewerker(s) binnen SCE-Academy die bij het ontstaan van de klacht betrokken is/zijn en verzamelt zo de nodige informatie.
- Het schriftelijk commentaar van de medewerker(s) krijgt u binnen een termijn van 10 werkdagen toegezonden. Daarna neemt de behandelaar contact met u op om uw klacht toe te lichten.
- Uiteindelijk wordt aan de hand van de verzamelde informatie een uitspraak gedaan en informeert de functionaris u schriftelijk over zijn bevindingen. Deze schriftelijke reactie zal u binnen 5 werkdagen ontvangen.
- Indien de vastgestelde termijn niet gerealiseerd kan worden, zal u hiervan schriftelijk in kennis worden gesteld. Het uitstel zal met een maximum van 10 werkdagen kunnen worden verlengd.
- Geschillen welke niet in onderling overleg zijn op te lossen, kunnen worden voorgelegd aan een deskundige en onafhankelijke derde partij.
- Klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- Van alle ingediende klachten en hoe deze zijn afgehandeld wordt door SCE-Academy gebruik gemaakt van een klachtenregister.