



## **Klachtenprocedure Scala Sales & Consultancy**

### **Beleid**

Scala Sales & Consultancy heeft een meldingssysteem waarin klanten en medewerkers veilig incidenten kunnen melden. Hiermee kan Scala Sales & Consultancy instaan voor de kwaliteit van de dienstverlening en een goede afhandeling van o.a. eventuele klachten.

De kwaliteitsadviseur bewaakt het proces van klachten en meldingen en zal in de rol van klachtenfunctionaris bemiddelen om een oplossing te vinden waar iedereen tevreden over is.

### **Werkwijze**

Op de website van Scala Sales & Consultancy wordt de mogelijkheid geboden om een suggestie, compliment, vraag of klacht middels het meldingsformulier te melden. Tevens kunnen meldingen van externen via werknemers van Scala Sales & Consultancy worden gemeld. De gegevens worden vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de melding.

### **Klacht/melding ontvangen middels website**

In verband met de Europese privacy wetgeving, AVG, kunnen de details van de melding niet ingevuld worden op het meldingsformulier. Het ingevulde formulier komt binnen bij de kwaliteitsadviseur van Scala Sales & Consultancy terecht. Na ontvangst van uw melding neemt de kwaliteitsadviseur contact op met de melder om de details te bespreken. Dit dient binnen 10 werkdagen te geschieden.

De kwaliteitsadviseur is verantwoordelijk om de melding in te voeren in het meldingssysteem, waarbij de procedure "Nieuwe melding" in werking treedt.

### **Klacht/melding van externen ontvangen via werknemers Scala Sales & Consultancy**

Indien een externe een klacht/melding persoonlijk communiceert (per mail, telefonisch o.i.d.) aan een werknemer van Scala Sales & Consultancy, bekijkt de desbetreffende werknemer of er direct kan worden geacteerd en maatregelen kunnen worden getroffen om de melder van dienst te zijn. Indien er besloten wordt om over te gaan tot het maken van een officiële melding, dan is de werknemer verantwoordelijk om de melding door te geven aan de kwaliteitsadviseur. Deze zal de melding opnemen in het meldingssysteem.

### **Afhandeling**

Scala Sales & Consultancy probeert zo goed mogelijk een oplossing te vinden voor de klacht/melding. Eventueel wordt onze externe adviseur ingeschakeld om in het geschil te ondersteunen of mediation te verzorgen.