**Wilt u een klacht indienen?**
Wij werken continu aan onze kwaliteit en vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de dienstverlening van Amigo’s op School. Indien u een klacht heeft kunt u ons dit telefonisch of per e-mail laten weten. Door deze melding stelt u ons in staat onze dienstverlening verder te verbeteren. Amigo’s op School streeft naar een goede klachtenafhandeling en zal er alles aan doen om tot een oplossing te komen

**Klachtenprocedure**

1. Er wordt geprobeerd zoveel mogelijk directe oplossingen te vinden. Klachten en/of opmerkingen worden door de trainer zoveel mogelijk direct en persoonlijk verwerkt. Mocht dit niet naar wens verlopen dan kunt u de klacht indienen bij Amigo’s op School.
2. Het klachtenformulier kunt u opvragen via info@amigosopschool.nl. Om de klacht in te dienen mailt u het ingevulde formulier naar info@amigosopschool.nl.
3. U krijgt binnen vijf dagen bevestiging van ontvangst van de klacht.
4. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en binnen twee weken na ontvangst behandeld. In de meeste gevallen zal Amigo’s op School binnen enkele dagen contact met u opnemen om te overleggen over de verdere stappen.
5. Mocht de afhandeling van een klacht langer duren dan twee weken, dan wordt u hiervan binnen deze twee weken op de hoogte gesteld. Tevens wordt aangeven wat de reden van de vertraging is en de verwachte termijn waarbinnen de klacht afgehandeld zal worden.
6. Klachten of opmerkingen en de wijze van afhandeling worden door ons geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard.

**Klachtenformulier**

|  |  |
| --- | --- |
| Datum |  |
| Naam |  |
| Staat + huis nr.  |  |
| Postcode |  |
| Plaats |  |
| E-mail |  |
| Telefoonnummer  |  |
|  |
| **Over wie, welke training of situatie gaat de klacht?** |
| **Wat zijn de feiten waarover u beklag wilt doen?** Geef een omschrijving van hetgeen zich heeft voorgedaan. |
| **Wat is er volgens u nodig om tot een oplossing te komen?**  |

Top of Form