

KLACHTENREGELEMENT SKILLS PRO BV.

ARTIKEL 1- DEFINITIES

In dit reglement wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging van een medewerker of vertegenwoordiger van Skills Pro BV.
- Klager: de persoon die een klacht indient.
- Beklaagde: de persoon op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- Klachtenfunctionaris: de persoon die belast is met de behandeling van klachten.

ARTIKEL 2- KLACHTRECHT

Iedere natuurlijke persoon heeft het recht om een klacht in te dienen over de wijze waarop Skills Pro BV zich jegens hem/haar heeft gedragen. De klager mag zich laten bijstaan door een derde.

ARTIKEL 3- INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend via e-mail of post.
2. De klacht bevat ten minste:
 - Naam en adres van de klager
 - Datum
 - Omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
3. Indien nodig dient de klager een vertaling aan te leveren.

ARTIKEL 4- ONTVANGSTBEVESTIGING

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht ontvangt de klager een schriftelijke bevestiging met informatie over de verdere procedure.

ARTIKEL 5- BEHANDELING VAN KLACHTEN

1. De klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
2. De klager en beklaagde worden gehoord (hoor en wederhoor).
3. De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld. Indien verlenging nodig is, wordt de klager hierover geïnformeerd.

ARTIKEL 6- AFDOENING

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Indien de klacht gegrond is, worden passende maatregelen genomen.

ARTIKEL 7- EXTERNE KLACHTMOGELIJKHEDEN

Indien de klager ontevreden is over de afhandeling, kan hij/zij zich wenden tot een externe instantie, zoals de Nationale Ombudsman.

ARTIKEL 8- REGISTRATIE EN EVALUATIE

Alle klachten worden geregistreerd en jaarlijks geëvalueerd om de dienstverlening te verbeteren.