

KLACHTENREGLEMENT 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. Bij aanvang informeert een medewerker van de organisatie over het klachtenreglement en verwijzen naar de locatie op onze website www.skillspro.nl waar de reglment staat
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend via e-mail of post.
3. De klacht bevat ten minste:
 - Naam en adres van de klager
 - Datum
 - Omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht
4. Indien nodig dient de klager een vertaling in het Nederlands aan te leveren.



Kennis is macht, Karakter is meer

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.

ARTIKEL 6- AFDOENING

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Indien de klacht gegrond is, worden passende maatregelen genomen. Mocht de klacht niet aan de eisen in artikel 3 voldoen of onvolledig zijn dan nemen wij de klacht niet in behandeling en informeren de klager hier per mailen/of post uiterlijk binnen 4 weken over in.

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.