

De Klachtenregeling **School of Skills**, hierna te noemen **School of Skills**, geldt voor belanghebbenden bij scholingen die **School of Skills** organiseert of die onder verantwoordelijkheid van **School of Skills** worden aangeboden.

## 1. Inleiding

**School of Skills** vindt het belangrijk dat de door of onder verantwoordelijkheid van **School of Skills** aangeboden scholing kwalitatief goed is en naar behoren verloopt. Indien u als belanghebbende niet tevreden bent over deze scholing dan kunt u een klacht indienen bij School of Skills.

De behandeling van klachten heeft een tweeledig doel: enerzijds het oplossen van de klacht van melder, anderzijds het verbeteren van de door of onder verantwoordelijkheid van School of Skills aangeboden scholing.

## 2. Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

*Scholing*, de door of onder verantwoordelijkheid School of Skills aangeboden scholing.

*Melder*, de belanghebbende die een klacht over de scholing bij School of Skills heeft ingediend;

*Klacht*, iedere schriftelijke vorm van uiting van ontevredenheid van een melder over de scholing, die is ontvangen door School of Skills;

*Bezwaar*, het schriftelijk bezwaar van melder tegen de uitkomst van de klachtenbehandeling;

*Directie, bestuur* van School of Skills.

*School of Skills*: VOF, rechtspersoon is het bestuur.

## 3. Voorwaarden

Iedere belanghebbende bij een door School of Skills uit te voeren scholingsactiviteit heeft het recht om een klacht in te dienen.

Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Zonder toestemming van de melder wordt geen informatie over de klacht verstrekt aan derden, met uitzondering van de behandelaars als genoemd in artikel 5.1 en 6.1.

Een klacht kan schriftelijk of per e-mail worden ingediend bij School of Skills t.a.v. de directie. Na ontvangst van een schriftelijk ontvangen klacht wordt binnen vijf werkdagen telefonisch contact opgenomen met de melder, met inachtneming van artikel 5.

Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen vijf werkdagen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Een mondelinge klacht kan telefonisch worden ingediend bij School of Skills. De melder krijgt dezelfde dag een klachtenformulier toegezonden (zie bijlage).

Na retourontvangst wordt binnen vijf werkdagen telefonisch contact opgenomen met de melder en wordt de klacht behandeld conform artikel 5.

Een kopie van iedere klacht wordt verstuurd naar de administratief medewerker, die de klacht rubriceert, verwerkt en overdraagt aan de kwaliteitscoördinator. De kwaliteitscoördinator bewaakt de voortgang van de procedure.

Een klacht bevat tenminste:

- o naam, adres, woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer van de melder;
- o de datum van klacht;
- o een duidelijke omschrijving van de klacht, met gronden van bezwaar.
- o de handtekening van de melder.

Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in 3.6 genoemde eisen stelt de kwaliteitscoördinator de melder hiervan op de hoogte en nodigt melder uit het verzuim binnen twee weken te herstellen.

Indien melder het verzuim als bedoeld in 3.7 niet herstelt, wordt de klacht niet in behandeling genomen.

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt zes weken, te rekenen vanaf de datum waarop de kwestie waarover geklaagd wordt heeft plaatsgevonden.

## 4. Geen verplichting tot afhandeling klacht

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

- o het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
- o het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan zes weken voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- o het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar is gemaakt of beroep is ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van School of Skills.

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht, door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

## 5. Klachtbehandeling

De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van School of Skills. De directie handelt de klacht niet af indien daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht zal in dat geval voorgelegd worden aan het bestuur van School of Skills.

Na ontvangst van de klacht zendt de directie binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de directie een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de kwestie valt en daarnaast aan de kwaliteitscoördinator.

De directie stelt de melder en degene op wie de klacht eventueel betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.

De directie van School of Skills:

- o handelt de klacht af binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht;
- o kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.

De klacht wordt schriftelijk afgerond. In het schrijven aan de betrokkenen staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

## 6. Bezwaar

Streven is om in goed overleg met School of Skills, met hoor en wederhoor, tot een oplossing te komen. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan melder tegen de behandeling of afhandeling van een klacht door School of Skills in beroep gaan.

## 7. Administratie

Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering. De directie van School of Skills registreert daarom alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van vijf jaar.

Van iedere klacht wordt een dossier met een uniek volgnummer aangelegd. Deze dossiers worden voor een

periode van 5 jaar bewaard.

De kwaliteitscoördinator doet eens per jaar verslag tijdens het directieoverleg van:

- het aantal klachten;
- de aard van de klachten;
- de beoordeling van de ingediende klachten;
- getroffen maatregelen om de klachten op te lossen. Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

## 8. Kosten

Aan de behandeling van een klacht en/of beroep zijn voor de melder geen kosten verbonden.

Gegevens t.b.v. Klachtenprocedure:

School of Skills VOF; Louis Eijssenweg 3; 6049 CD Herten; 06-51179599

Birgit Schmitz en Katinka Rutjens

Mochten bovenstaande personen niet tot een oplossing komen dan verwijzen wij u door naar onze onafhankelijke derde:

naam: Jose Schmitz via mailadres: [schmitz@voigtlegal.com](mailto:schmitz@voigtlegal.com)

De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen

Van iedere klacht wordt een dossier met een uniek volgnummer aangelegd. Deze dossiers worden voor een periode van 5 jaar bewaard.

Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van 5 jaar bewaard in het daarvoor bestemde dossier.

Het klachtenformulier is op te vragen via: [info@schoolofskills.eu](mailto:info@schoolofskills.eu)