



Klachtenregeling Stichting Life Skills Nederland

Artikel 1: Algemene bepalingen

- 1.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op alle klachten met betrekking tot de dienstverlening van Stichting Life Skills Nederland, hierna te noemen "Life Skills".
- 1.2 De klachtenregeling heeft als doel een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen en de communicatie hierover te verbeteren.
- 1.3 Life Skills streeft ernaar klachten op een rechtvaardige en constructieve manier af te handelen.

Artikel 2: Definities

- 2.1 Klacht: een schriftelijke uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van Life Skills.
- 2.2 Klager: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht indient.
- 2.3 Klachtenfunctionaris: de persoon die belast is met de afhandeling van klachten binnen Life Skills.
- 2.4 Vertrouwenspersonen: de personen binnen Life Skills Nederland die zijn aangesteld als vertrouwenspersoon voor het behandelen van klachten omtrent ongewenst gedrag.

Artikel 3: Indienen van een klacht

- 3.1 Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend bij Life Skills Nederland, Bijlmerplein 79, 1102 BH Amsterdam of per e-mail naar klachten@lifeskills.nl.
- 3.2 De klacht bevat ten minste:
 - Naam, adres, en contactgegevens van de klager.
 - Een duidelijke omschrijving van de klacht.
 - De datum waarop de klacht is ontstaan.

Artikel 4: Behandeling van de klacht

- 4.1 Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt Life Skills een ontvangstbevestiging naar de klager.
- 4.2 De klachtenfunctionaris behandelt de klacht binnen een redelijke termijn, waarbij wordt gestreefd naar een afhandeling binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
- 4.3 De klachtenfunctionaris informeert de klager schriftelijk over de uitkomst van het onderzoek naar de klacht, met een gemotiveerde reactie en eventuele genomen maatregelen.

Artikel 5: Beroepsmogelijkheid

- 5.1 Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij/zij binnen vier weken na ontvangst van de reactie schriftelijk in beroep gaan bij het bestuur van Stichting Life Skills Nederland via bestuur@lifeskills.nl.
- 5.2 Het bestuur neemt binnen zes weken na ontvangst van het beroep een beslissing en informeert de klager hierover schriftelijk.

Artikel 6: Vertrouwenspersonen, gedragscode en beleid ongewenst gedrag

- 6.1 Life Skills heeft twee vertrouwenspersonen aangesteld om klachten met betrekking tot ongewenst gedrag te behandelen. Bekijk [hier](#) de contactgegevens.

6.2 Het beleid omtrent ongewenst gedrag en de gedragscode is beschikbaar op www.lifeskills.nl/beleid.

Artikel 7: Evaluatie

7.1 Life Skills evalueert jaarlijks de klachtenregeling en neemt indien nodig verbetermaatregelen.

Deze klachtenregeling is herzien op 16 februari 2024.

