



Klachtenregeling Stichting Life Skills Nederland

Wanneer u ontevreden bent met de dienstverlening van Life Skills: bespreekt u dit dan zo mogelijk direct met de dienstverlener van Life Skills. Dit kan leiden tot een snelle oplossing en het voorkomen van (formele) klachten. Komt u er toch niet uit dan is onderstaande procedure van toepassing op alle dienstverlening door of namens 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 is niet van toepassing bij (klachten over) ongewenst gedrag. Meldingen naar aanleiding van ongewenst gedrag worden door de vertrouwenspersonen in behandeling genomen.
- 1.3 De klachtenregeling heeft als doel een zorgvuldige procedure bij de behandeling van klachten te waarborgen.

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 namens het bestuur van Life Skills belast is met de afhandeling van klachten over de dienstverlening.
- 2.4 Vertrouwenspersonen: de personen binnen Life Skills die zijn aangesteld als vertrouwenspersoon voor het behandelen van meldingen 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 (telefoonnummer) 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 en maakt een afspraak met de klager om de inhoud van de onvrede te verhelderen en zo duidelijk mogelijk te formuleren.
- 4.2 De klachtenfunctionaris behandelt de klacht vervolgens binnen een redelijke termijn, waarbij wordt gestreefd naar een afhandeling binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
- 4.3 Indien de behandeling van de klacht langer dan vier weken in beslag zal nemen wordt de klager op de hoogte gesteld van de voortgang van de klacht en de verwachte afhandeltermijn.

Artikel 5. Afhandeling van de klacht

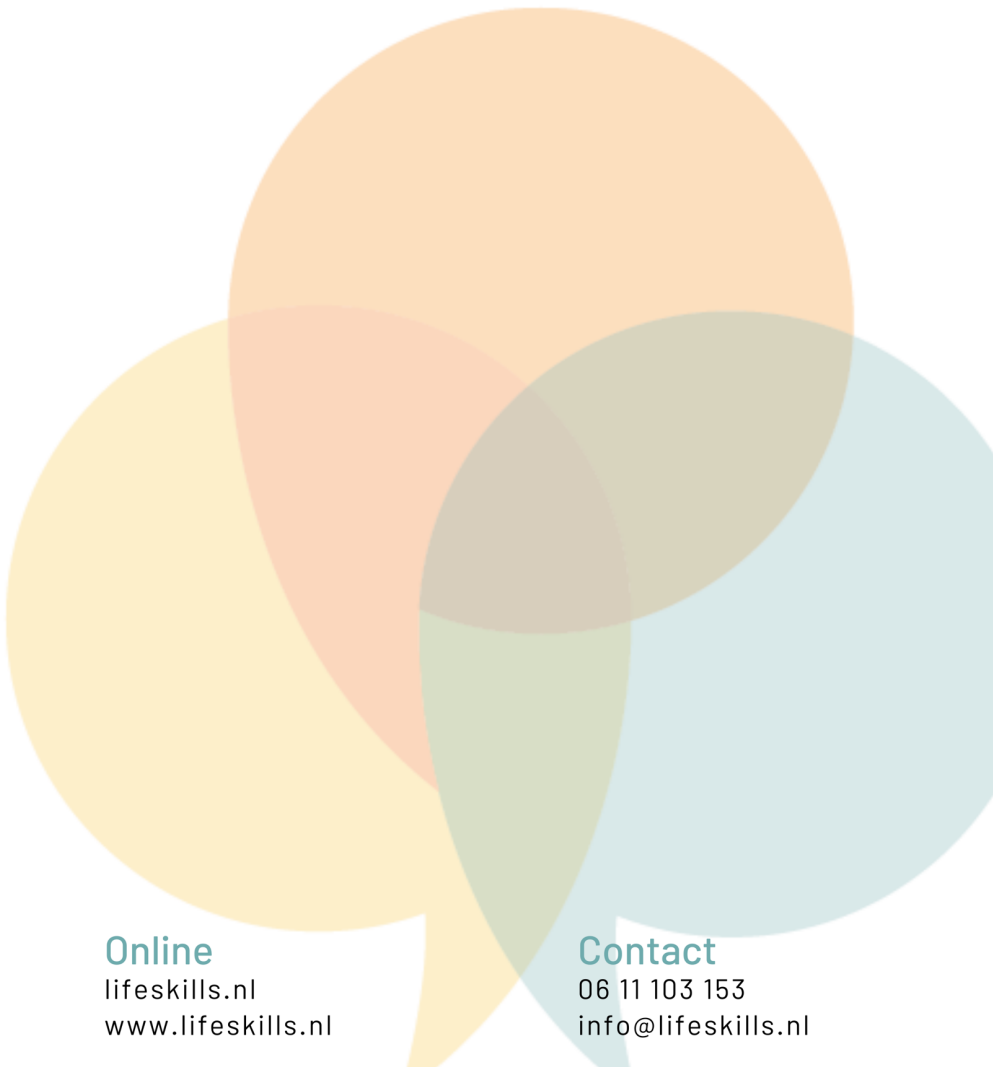
- 5.1 De klager kan een klacht op ieder moment intrekken. De behandeling wordt dan gestaakt.
- 5.2 Life Skills kan een klacht niet-ontvankelijk verklaren:
 - a. indien een klacht is ingediend door een persoon die hiertoe niet bevoegd was, of

- b. indien een klacht eerder werd behandeld door Life Skills zonder dat er nieuwe feiten aan de orde zijn.

5.3 De klachtenfunctionaris informeert de klager schriftelijk over de uitkomst van het onderzoek naar de klacht, en motiveert tot welk oordeel de directie van Life Skills is gekomen en of (en wanneer) er verbetermaatregelen worden genomen.

5.4 Het bestuur van Life Skills wordt periodiek op de hoogte gesteld omtrent de inhoud van de klachtbehandeling.

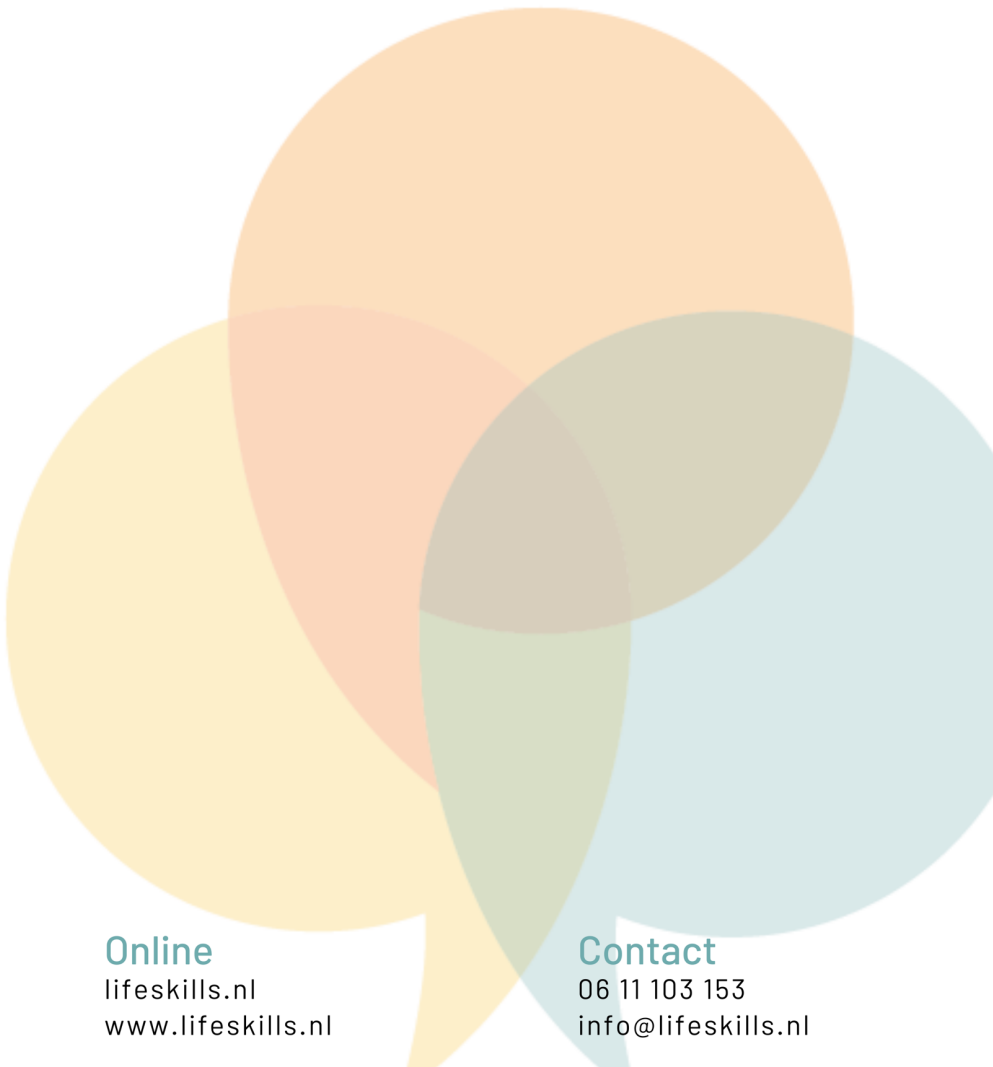
Deze klachtenregeling is door het bestuur van Stichting Life Skills Nederland vastgesteld.



Bezoekadres
Bijlmerplein 79
1102 BR Amsterdam

Online
lifeskills.nl
www.lifeskills.nl

Contact
06 11 103 153
info@lifeskills.nl



Bezoekadres
Bijlmerplein 79
1102 BR Amsterdam

Online
lifeskills.nl
www.lifeskills.nl

Contact
06 11 103 153
info@lifeskills.nl