

## Klachtenprocedure coöperatie Skills &Coöperatief U.A.

Onderdeel van de algemene voorwaarden van Skills &Coöperatief U.A.

Handelsnamen: Ruimtehouders en Skills &Co  
Vestigingsplaats: Maltakade 20, 3446 BC Woerden  
KvK nummer: 61922706  
Versie: november 2017

Skills &Coöperatief U.A. zal er alles aan doen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over een bepaald aspect van onze dienstverlening. We verzoeken u uw bezwaar eerst voor te leggen aan degene van Skills &Coöperatief U.A. met wie u het directe contact onderhoudt. Komt u met hem of haar niet tot een oplossing, dan kunt u een klacht indienen volgens onze klachtenregeling.

### Aanleveren

- U motiveert uw klacht schriftelijk en stuurt deze aan het bestuur van Skills &Coöperatief U.A., per adres Maltakade 20, 3445 BC Woerden. Klachten kunnen gaan over:
  - de kwaliteit van de dienstverlening;
  - het gedrag van de ontwerper, docent, trainer, adviseur, katalyst, interim manager.
- U kunt tot vier weken na de afronding van de opdracht, of de afsluitende bijeenkomst uw klacht indienen.
- U ontvangt binnen zeven werkdagen een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

### Behandeling

- Beide partijen committeren zich aan vertrouwelijkheid tijdens en na de klachtenprocedure.
- Uw klacht wordt behandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris, mr. J.F.H. Terpstra, van Bout advocaten, gevestigd in Groningen
- Indien nodig wordt u uitgenodigd door de onafhankelijke klachtenfunctionaris om een mondelinge toelichting op uw klacht te geven. Dit ter beoordeling aan de klachtenfunctionaris.
- Skills &Coöperatief U.A. wordt gevraagd schriftelijk te reageren op de klacht en eventuele aanvulling.
- Uiterlijk vier weken na indiening van uw klacht ontvangt u een inhoudelijke beoordeling. Als van deze termijn wordt afgeweken, ontvangt u een brief met motivatie waarom nog geen beoordeling kan worden gegeven, inclusief een vermelding van de verwachte termijn waarop een inhoudelijk oordeel wordt gegeven.
- De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

Als de klacht na toepassing van de klachtenprocedure naar uw mening niet afdoende is opgelost, kan deze voor een bindende uitspraak worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse burgerlijke rechter.

De klacht en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar bewaard.