

Klachtenreglement Dentalskills

Artikel 1 Definities

In dit klachtenreglement worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven, of uit de context anders blijkt:

- a. Dentalskills: handelend onder de naam Dentalskills werving en selectie en Dentalskills cursussen en trainingen.
- b. Dienst: alle diensten die Dentalskills biedt onder beide eerder genoemde afdelingen.
- c. Klacht: elke schriftelijke uiting van ongenoegen, kenbaar gemaakt door een cursist, kandidaat of opdrachtgever tijdens de door hem/haar genoten dienst en ingediend conform dit reglement.
- d. Klachtbehandelaar: de door Dentalskills aangestelde persoon om de klacht te behandelen.
- e. Indiener: de persoon de klacht indient.
- f. Onafhankelijke derde partij: Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken.

Artikel 2 Uitzonderingen

- 2.1 De klachten van een opdrachtgever over een door Dentalskills bemiddelde kandidaat valt onder een andere regeling. Deze regeling is opgenomen het wervingsvoorstel.
- 2.2 De klachten die betrekking hebben op aansprakelijkheid en/of overmacht zoals omschreven in de algemene voorwaarden van Dentalskills Werving & Selectie en Dentalskills Cursussen & Trainingen vallen niet onder deze klachtenprocedure.

Artikel 3 Algemeen

Dit klachtenreglement heeft betrekking op alle diensten van Dentalskills en heeft tot doel om elke klacht op een laagdrempelige en vertrouwelijke wijze op te lossen.

Artikel 4 Procedure

- 4.1 Een klacht wordt alleen in behandeling als deze tijdens of binnen drie maanden na beëindiging van de dienst ingediend wordt bij Dentalskills hetzij schriftelijk hetzij elektronisch. Het daarvoor te gebruiken klachtenformulier is op te vragen bij Dentalskills via info@dentalskills.nl. De indiener doet daarbij opgave van:
 - a. NAWT – gegevens
 - b. De dienst die de indiener en/of zijn/haar medewerk(st)er afneemt of heeft afgenomen
 - c. Een duidelijke omschrijving van de klacht
- 4.2 Binnen vier weken ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging van Dentalskills. De klacht zal binnen vier weken vanaf het eerste contact na indienen van de klacht afgehandeld worden.
- 4.3 Indien een klacht gegrond is, zal Dentalskills de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de indiener schriftelijk of elektronisch kenbaar te worden gemaakt.
- 4.4 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Dentalskills slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15 van de voorwaarden van Dentalskills werving en selectie en artikel 11 van de voorwaarden van Dentalskills cursussen en trainingen.

- 4.5 Alle aanspraken jegens Dentalskills die niet binnen 1 jaar na hun ontstaan schriftelijk of elektronisch bij Dentalskills zijn ingediend, vervallen door verjaring.
- 4.6 Indien Dentalskills binnen de in artikel 4.2 genoemde termijn de klacht niet kan afhandelen zal de indiener op de hoogte gesteld worden, waarbij Dentalskills dit zal toelichten en een indicatie zal geven van de verwachte noodzakelijke tijd.

Artikel 5 Onafhankelijke derde partij

Indien de indiener en/of Dentalskills dit wenst, zal een onafhankelijke derde partij bij de klacht betrokken worden om deze verder af te handelen. Het advies van deze partij is bindend. Eventuele consequenties worden door Dentalskills snel afgehandeld.

Artikel 6 Registratie

De klacht en de afhandeling daarvan zal geregistreerd worden en drie jaar bewaard worden.