

## Klachtenreglement S-Sent Leven in essentie

Dienstverlener: S-Sent Leven in essentie  
Adres : Valkenaarstraat 70  
Woonplaats : 1271 TN HUIZEN  
KvK nummer: 81696647  
Telefoon: 06-55100055  
Mail: a.reinders@s-sent.nl

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart S-Sent Leven in essentie (S-Sent) in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de eigenaar mevrouw drs. A.A.M. Reinders dat het volgende klachtenreglement van toepassing is.

### Definities

S-Sent: opleider gevestigd als S-Sent Leven in essentie (S-Sent) te Huizen en ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer KvK 81696647.

Klacht: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door de opleider van S-Sent.

Medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor S-Sent, ongeacht of hij of zij in dienst is van S-Sent of ingehuurd.

Ontvanger: diegene die de klacht binnen S-Sent in ontvangst neemt.

Klager: diegene die de klacht indient.

Onafhankelijke derde: mevrouw L. Meijer, die als onafhankelijke persoon die de klacht behandelt.

### **Indienen van een klacht**

1. De klacht kan zowel mondeling als schriftelijk en ondertekend bij S-Sent worden ingediend.
2. Indien deze mondeling wordt ingediend wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt dat door de klager voor akkoord wordt getekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat tenminste:
  - Naam en adres klager.
  - Omschrijving van de gedragingen waartegen de klacht is gediend.
  - Dagtekening.
4. S-Sent bevestigt schriftelijk binnen 1 week de ontvangst van de klacht en de naam en contactgegevens van de onafhankelijke derde, waar de klacht naar doorgestuurd wordt ter beoordeling en afhandeling.
5. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - Afhandelingstermijn
  - De verdere procedure
  - De naam en contactgegevens van de onafhankelijke derde, vanaf dat moment 'contactpersoon'.

### **Niet in behandeling nemen van een klacht**

1. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging/ of uitlating betreft die langer dan één jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden.
2. Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager binnen een termijn van 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

### **In behandeling nemen van een klacht**

1. In eerste instantie wordt de klacht opgelost door de directie van S-Sent.
2. Als de klager het niet eens is met de oplossing van de directie, kan de klager gebruik maken van de vertrouwenspersoon, een onafhankelijke derde. De behandeling van de klacht geschiedt dan door een onafhankelijke derde, een persoon die niet bij de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft betrokken is geweest.

3. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. Van het horen wordt een verslag gemaakt en zowel aan klager als aan diegene op wie de klacht betrekking heeft toegezonden.

#### **Afhandeling van een klacht**

1. Er wordt door beide partijen, te allen tijden vertrouwelijk omgegaan met de betreffende klacht en persoonlijke gegevens van de klager.
2. De klacht dient binnen een periode van 4 weken na indiening van de klacht te worden afgehandeld.
3. De klager wordt door S-Sent schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden.
4. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van S-Sent kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
5. S-Sent draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Klacht en afhandeling van de klacht en alle betreffende documenten worden twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard.
6. Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 januari 2021.