

SēnTal

Inleiding en definities

Dit reglement heeft betrekking op klachten over het beroepsmatig handelen van aan Sental B.V. en Hooggevoelig heel gewoon (Hghg) verbonden medewerkers en diegenen die als zelfstandigen door Sental/ Hghg worden ingezet ter uitvoering van bij haar afgenomen diensten.

Reglement Artikel 1

1. Ieder die wil klagen over de wijze waarop een aan Sental/ Hghg verbonden persoon (in bovenstaande zin) zich in diens beroepsmatig handelen jegens hem heeft gedragen, dient de bestreden gedraging ter kennis te brengen van de direct betrokkene en/of diens opdrachtgever binnen Sental B.V.
2. Indien de Klager van oordeel is dat de reactie van de direct betrokkene of diens opdrachtgever onbevredigend is, kan de Klager schriftelijk een Klacht indienen bij de Commissie Klachtbehandeling Sental. De Klager dient gemotiveerd aan te geven wanneer en hoe de kennisgeving als bedoeld in lid 1, is geschied en welke reactie daarop is gevolgd, alsmede de redenen waarom Klager van oordeel is dat deze reactie onbevredigend is. In het geval niet aan deze voorwaarden is voldaan, dient Klager gemotiveerd aan te geven waarom dat niet het geval is geweest.

Artikel 2

1. De Klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - A. de naam en het adres van de Klager;
 - B. de naam van de persoon op wiens gedrag de Klacht betrekking heeft;
 - C. de dagtekening;
 - D. een omschrijving van de gedraging waartegen de Klacht is gericht;
 - E. een beschrijving van de klachtwaardigheid van de gedraging.
2. Eventuele stukken waar Klager zich op beroept dienen in kopie aan de Klacht gehecht te zijn.

In de Klacht dient een duidelijke verwijzing naar relevante passages in die stukken opgenomen te zijn.
3. De Klacht dient ingediend te worden in het Nederlands.
4. Klager mag een door hem gewenste afwikkeling van de klacht voorstellen.

Artikel 3

1. De Commissie Klachtbehandeling bevestigt de ontvangst van de bij haar ingediende Klacht schriftelijk of per e-mail binnen 14 dagen.
2. De Commissie Klachtbehandeling beoordeelt of de Klacht door haar behandeld moet worden of dat een andere instantie daartoe geëigend is.
3. Hoort de Klacht bij een andere instantie dan meldt de Commissie dit onder vermelding van redenen binnen 14 dagen aan Klager.

Artikel 4

1. De Commissie Klachtbehandeling is niet verplicht de Klacht in behandeling te nemen als:
 - De gedraging waar zij betrekking op heeft onderworpen is of is geweest aan het oordeel van een andere klachtinstantie;
 - De gedraging waar zij betrekking op heeft langer dan vijf jaar vóór indiening van de Klacht heeft plaatsgevonden;

- De gedraging waar zij betrekking op heeft deel uitmaakt van een traject dat bij het Openbaar Ministerie aanhangig is;
- De Klacht niet conform de regels onder artikel 1 van dit reglement is opgevolgd en ingediend;
- De Klacht uitsluitend over een factuur gaat.

2. Wanneer de Commissie Klachtbehandeling de Klacht niet in behandeling neemt conform bovenstaande, meldt zij dit uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de Klacht.

Artikel 5

Indien de Commissie Klachtbehandeling de Klacht in behandeling neemt, draagt zij zorg voor een zorgvuldige en behoorlijke behandeling daarvan. De behandeling van de Klacht geschiedt door één of meer functionarissen die niet bij de gedraging waarop de Klacht betrekking heeft, betrokken is of zijn geweest. Deze functionaris kan telefonisch of schriftelijk/ per e-mail, contact opnemen met de Klager om een nadere toelichting op de Klacht te vernemen.

Artikel 6

1. De Commissie Klachtbehandeling handelt de Klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de Klacht, af.
2. De Commissie Klachtbehandeling stelt de Klager en de persoon op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar bevindingen inzake de Klacht.

Artikel 7

1. De Klacht vervalt zodra Klager aan de Commissie Klachtbehandeling te kennen geeft dat de persoon op wiens gedraging de Klacht betrekking heeft, naar tevredenheid aan zijn Klacht tegemoet is gekomen.
2. De Commissie Klachtbehandeling draagt zorg voor de registratie van de ingediende klachten.
3. Het indienen van een Klacht en de behandeling daarvan leidt niet tot onderbreking van wettelijke verjarings- of vervaltermijnen.

Het adres van de Commissie Klachtbehandeling Sental gewoon luidt:

Commissie Klachtbehandeling Sental B.V.
Hendrik Droststraat 49, 8121 BG te Olst