

# Klachtenreglement Sano Academy BV

Dit reglement wordt overhandigd bij inschrijving en bij ondertekening van het inschrijfformulier gaat de klant akkoord met dit reglement.

## **Definitie van een klacht.**

Een klacht is een schriftelijke uiting van ontevredenheid gericht aan Sano Academy BV, met betrekking op de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden, waarop door de indiener een antwoord of oplossing verwacht wordt.

## **Rechten en plichten van de indiener**

1. Iedere klant of opdrachtgever heeft het recht om een klacht in te dienen met betrekking op de uitvoering van de werkzaamheden die voor of in opdracht van de indiener zijn uitgevoerd.
2. De indiener ondervindt geen nadelige hinder bij of van het indienen van een klacht.
3. Sano Academy BV draagt zorg voor een behoorlijke en empathische behandeling van de klacht.
4. Een schriftelijke klacht wordt ondertekend door de indiener en bevat tenminste:
  - a) de naam en het adres van de indiener;
  - b) de dagtekening;
  - c) een omschrijving van de klacht.
5. Sano Academy BV kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het artikel 4 voldoet, niet in behandeling te nemen, mits de indiener de gelegenheid heeft gehad om de klacht binnen 10 dagen aan te vullen. Hiertegen is geen mogelijkheid tot beroep aanwezig. De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.
6. De klager kan op ieder moment een verzoek indienen om op de hoogte te worden gesteld van de status van de behandeling. Sano Academy BV beantwoordt dit verzoek binnen redelijke termijn.

### **Behandeling van klachten**

Alle klachten worden binnen maximaal 6 weken in behandelingen genomen en afgehandeld.

Na het indienen van een klacht wordt deze in behandeling genomen door de directie van Sano Academy BV en zal er een passende oplossing voor uw klacht en na ieders tevredenheid worden geboden. Mocht er na deze periode nog steeds geen passende oplossing zijn gevonden dan zal deze worden overgenomen door een nader te noemen derde onafhankelijke partij.

1. Per omgaande (maximaal 2 weken) zal er een ontvangstbevestiging worden gestuurd. Binnen een redelijke termijn, uiterlijk 4 weken vanaf indiening, zal contact met u worden opgenomen over de ingediende klacht, hier wordt schriftelijk en onderbouwd aangegeven of de klacht in behandeling wordt genomen. Indien de klacht in behandeling wordt genomen zal de klacht vanaf indiening binnen maximaal 6 weken worden afgehandeld.
2. In de bevestiging dient minimaal te zijn opgenomen: een korte omschrijving van de klacht (incl. datum, plaats en bijzondere omstandigheden), de verdere afhandeling van de klacht.
3. De behandelaar van de klacht is niet bij de klacht betrokken. De klacht zal in het beginsel in behandeling worden genomen door De heer L. George. Indien de klacht een andere behandelaar vereist zal deze worden toegewezen.
4. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager, omkleed met redenen, binnen een termijn van 4 weken na ontvangst schriftelijk in kennis gesteld.
5. Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als aan diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

Sano Academy BV gaat er van uit dat de klager akkoord gaat met de besluitvorming.

### **Beroepsmogelijkheid**

Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager zijn afgehandeld dan bestaat er de mogelijkheid om de klacht neer te leggen bij een onafhankelijke derde partij. Dit kan bijvoorbeeld zijn de werkgever, het UWV, de Gemeente, de verzekeringsinstelling of de overige instanties die de belangen van cliënten behartigen.