



**IN JE SAS**  
Bornsedijk 40  
7559 PT Hengelo

06 19 91 56 00  
info@sovainjesas.nl  
www.sovainjesas.nl

## KLACHTENPROCEDURE

IN JE SAS

VOF IN JE SAS streeft naar een goede dienstverlening met hoge kwaliteit. In dit document kunt u lezen hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kan verwachten. Alle klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld. Een uiting van ontevredenheid nemen wij uiterst serieus en zien wij tegelijkertijd als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

### DEFINITIES:

**Klacht:** Elke schriftelijke uiting (inclusief e-mail) van ontevredenheid over de organisatie of inhoud van een klant over de activiteiten van IN JE SAS.

**Klant:** Elke afnemer van een dienst van IN JE SAS.

### INDIENEN VAN DE KLACHT:

De klacht dient schriftelijk op per mail ([info@sovainjesas.nl](mailto:info@sovainjesas.nl)), ingediend te worden t.a.v. de directie van IN JE SAS: Esther Even, Heleen Oude Lansink.

### BEHANDELING VAN DE KLACHT:

Binnen 14 dagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging per mail. In deze mail verstrekt de directie alle relevante informatie met betrekking tot de klacht: bij wie de klacht in behandeling is en over de periode waarbinnen uw klacht wordt behandeld. We streven erna om dit binnen 4 weken te doen. Is er een langere tijd nodig om de klacht nader te onderzoeken dan ontvangt u hierover schriftelijk (inclusief email) bericht. Uw klacht zal in vertrouwen worden behandeld. De klacht en de wijze van afhandeling van de klacht wordt geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard in ons systeem.

### UITSPRAAK:

U ontvangt binnen 4 weken een inhoudelijke reactie op uw klacht, tenzij er eerder kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. De beslissing wordt hierin medegedeeld en omvat de bevindingen, conclusie en afhandeling van de klacht.

Indien u het niet eens bent met de uitspraak kunt u zich wenden tot een onafhankelijke derde: E. Nijhof, Spoor en Hoekman advocaten, [www.spoorhoekman.nl](http://www.spoorhoekman.nl) Het oordeel van Spoor en Hoekman advocaten is binden. Eventuele consequenties worden door IN JE SAS binnen acht weken afgehandeld.

### INGANGSDATUM:

Bovenstaande klachtenregeling gaat in op 01-01-2016.