



KLACHTENREGELING SAR

Wat doet de SAR met uw klacht?

Natuurlijk willen wij als SAR een tevreden klant. Wij zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor de SAR aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Hoe kunt u uw klacht kenbaar maken?

U kunt uw klacht insturen via secretariaat@sar.nu of per post naar Stichting Assurantie Registratie, t.a.v. het secretariaat, Swentiboldstraat 17, 6137AE in Sittard. Klachten worden alleen in behandeling genomen, indien u deze via een van de bovenstaande adressen aan ons kenbaar heeft gemaakt. Denkt u er aan om bij het opstellen van uw klacht in ieder geval de volgende zaken op te nemen:

- Dagtekening
- Uw NAW-gegevens
- Zo gedetailleerd als mogelijk een omschrijving van uw klacht
- Optioneel de gewenste oplossingsrichting.

Wanneer ontvangt u een reactie van ons?

Binnen vijf werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging van ons.

Hoe lang heeft de SAR nodig om tot een formele reactie te komen?

Normaal gesproken handelt het secretariaat van de SAR een klacht binnen vier weken af. Mocht dit langer duren, dan zullen wij u dat schriftelijk per e-mail laten weten.

Wie behandelt uw klacht?

De werkgroep PE behandelt uw klacht en de voorzitter van de werkgroep PE zal de ontvangst van uw klacht melden aan het bestuur van de resp. erkenningsregeling van de SAR.

Wordt uw klacht geregistreerd?

De SAR houdt een klachtenregister bij en daarin wordt opgenomen:

- Datum ontvangst van uw klacht
- Datum verzending ontvangstbevestiging
- Datum verzending formele reactie
- De gevoerde correspondentie van en naar 'klager'
- Datum waarop uw klachtdossier is gesloten

Wat kunt u doen als u het niet eens bent met het eindoordeel van de SAR?

Uiteraard zal de SAR er alles aan doen om tot een oplossing te komen. Mocht u uiteindelijk niet tevreden zijn met de uitkomst, dan heeft u de mogelijkheid om in beroep te gaan.

Hoe dient u een beroepsschrift in?



Het indienen van een beroepsschrift kunt u op dezelfde manier doen als een klacht. In het beroepsschrift motiveert u waarom u het niet eens bent met het eindoordeel van de SAR en wat de door u gewenste oplossing is.

Wie behandelt uw beroepsschrift en binnen welke termijn?

Uw beroepsschrift wordt behandeld door een in te stellen beroepscommissie, bestaande uit tenminste drie leden en een onafhankelijk voorzitter.. De voorzitter van de beroepscommissie informeert u binnen 6 weken over de uitspraak. Mocht dit langer duren, dan zullen wij u dit schriftelijk laten weten.

Wordt uw beroepsschrift geregistreerd en zijn er kosten aan verbonden?

Correspondentie met betrekking tot beroepsschriften worden aan het klachtenregister toegevoegd. De kosten voor de behandeling van een beroepsschrift bedragen 50 euro die door middel van een factuur aan u in rekening wordt gebracht. Wanneer u door de beroepscommissie in het gelijk gesteld wordt, worden deze kosten niet aan u doorberekend.

Wat zijn de gevolgen van de uitspraak van de beroepscommissie?

De uitspraak van de beroepscommissie is voor beide partijen bindend. Over de uitspraak kan niet worden gecorrespondeerd. De SAR zal eventuele consequenties adequaat en binnen redelijke termijn afhandelen.