



KLACHTENPROCEDURE STICHTING ASSURANTIE REGISTRATIE (SAR)

Wat doet de SAR met jouw 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 kun je jouw klacht kenbaar maken?

Je kunt jouw klacht insturen via administratie@sar.nu of per post naar Stichting Assurantie Registratie, t.a.v. het secretariaat, Swentiboldstraat 17, 6137 AE in Sittard.

Klachten worden alleen in behandeling genomen, indien je deze via één van de bovenstaande adressen aan ons kenbaar hebt gemaakt. Denk er ook aan om bij het opstellen van de klacht in ieder geval de volgende zaken op te nemen:

- dagtekening;
- jouw NAW-gegevens;
- zo gedetailleerd als mogelijk een omschrijven van jouw klacht;
- optioneel: de gewenste oplossingsrichting.

Wanneer ontvang je een reactie van ons?

Binnen vijf werkdagen ontvang je 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 na dagtekening af. Mocht dit langer gaan duren, dan zullen wij u dat schriftelijk per e-mail laten weten.

Wie behandelt jouw klacht?

De werkgroep Permanente Educatie zal jouw klacht behandelen als het een klacht over de permanente educatie betreft. De voorzitter van deze werkgroep zal de ontvangst van de klacht melden bij het bestuur van de erkenningsregeling van de SAR.

Voor overige klachten zal het secretariaat de klacht afhandelen in samenspraak met het Dagelijks Bestuur van de SAR.

Wordt jouw klacht geregistreerd?

De SAR houdt een klachtenregister bij en daarin wordt opgenomen:

- datum ontvangst van de klacht;
- datum verzending ontvangstbevestiging;
- datum verzending formele reactie;
- de gevoerde correspondentie van en naar 'klager';
- datum waarop het klachtdossier is gesloten.

De bewaartermijn van een klacht is drie jaar.



Wat kun je doen als je 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 je uiteindelijk niet tevreden zijn met de uitkomst, dan heb je de mogelijkheid om in beroep te gaan.

Hoe dien je een beroepsschrift in?

Het indienen van een beroepsschrift kun je op dezelfde manier doen als het indienen van de oorspronkelijke klacht. In het beroepsschrift motiveer je waarom je het niet eens bent met het eindoordeel van de SAR en wat de door jou gewenste oplossing is.

Wie behandelt het beroepsschrift en binnen welke termijn?

Het beroepsschrift wordt behandeld door een in te stellen beroepscommissie, bestaande uit tenminste drie leden en een onafhankelijk voorzitter.

Je ontvangt de contactgegevens van de onafhankelijke voorzitter bij de in behandeling neming van het beroepsschrift.

De voorzitter van de beroepscommissie informeert jou binnen zes weken over de uitspraak. Mocht dit langer duren, dan zullen we jou dat uiteraard schriftelijk per mail laten weten.

Wordt jouw 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 jou in rekening worden gebracht. Wanneer je 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.