

# KLACHTENREGLEMENT SARA & COACHING

Versie: 17 mei 2021

## 1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

- **Klacht:** een schriftelijke uitlating van ongenoegen, door de cliënt of diens vertegenwoordiger als zodanig kenbaar gemaakt tegen Sara & Coaching;
- **Klager:** de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht uit;
- **Klachtenfunctionaris:** een door Sara & Coaching aangewezen partner die belast is met de registratie, afhandeling en analyse van de geuite klachten;
- **Sara & Coaching klachtenreglement:** het onderhavige reglement;
- **Partner:** een medewerker van Sara & Coaching of extern aangestelde derde

## 2. DOELSTELLING

De doelstelling van het Sara & Coaching klachtenreglement is:

1. het vastleggen van een procedure om op klachten van cliënten binnen zo kort mogelijke termijn op een constructieve wijze te reageren;
2. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
3. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtenbehandeling en klachtenanalyse.

## 3. DE PROCEDURE

1. De klachtenregeling is open en transparant en door eenieder te vinden op de website.
2. Een cliënt kan een klacht indienen over het optreden van Sara & Coaching. De indiening van de klacht gebeurt schriftelijk of per e-mail bij Sara & Coaching. Sara & Coaching bevestigt de ontvangst van de klacht binnen twee werkdagen en geeft daarbij de klager informatie over de interne klachtenprocedure. De klacht zal ten allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.
3. Sara & Coaching neemt de klacht op met de klager. De klacht wordt doorgesproken. Het uitgangspunt is steeds dat de klager tevreden wordt gesteld en een oplossing wordt gevonden.
4. Sara & Coaching beantwoordt de klacht uiterlijk 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, dan wel, in voorkomend geval, 10 werkdagen na ontvangst van de schriftelijke toelichting dan wel, in

voorkomend geval, uiterlijk 10 werkdagen nadat een bespreking over de klacht heeft plaatsgevonden.

5. De afhandeling van de klacht geschiedt schriftelijk, binnen een termijn van een maand, waarbij afzonderlijke aspecten, afzonderlijk worden beantwoord en gemotiveerd.
6. Sara & Coaching zorgt voor een schriftelijke, nauwkeurige vastlegging van de met de klager gemaakte afspraken.
7. Ook indien de klacht alsnog tot tevredenheid van de klager wordt opgelost, dienen de met de klager gemaakte afspraken nauwkeurig en schriftelijk te worden vastgelegd.
8. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager wordt behandeld of opgelost, is beroep bij een onafhankelijke derde (Legaltree Advocaten en Notarissen), met bindende uitspraak mogelijk.

#### 4. REGISTRATIE VAN DE KLACHT

1. Een kopie van de schriftelijke afhandeling van de klacht wordt 1 jaar bewaard.
2. Jaarlijks analyseert en rapporteert Sara & Coaching de klachten, inclusief aanbevelingen tot verbetering, wanneer daartoe aanleiding bestaat.