

Klachtenprotocol Budgetcoach Groep


Versie: maart 2026

Budgetcoach Groep streeft naar een zorgvuldige en professionele dienstverlening. Mocht u desondanks niet tevreden zijn over onze dienstverlening of over de wijze waarop u bent behandeld, dan horen wij dat graag. Wij nemen klachten serieus en proberen samen tot een passende oplossing te komen.

1. Indienen van een klacht

Een klacht kan worden ingediend door cliënten, opdrachtgevers of andere betrokkenen.

Klachten kunnen per e-mail worden ingediend via:

 privacyofficer@budgetcoachgroep.nl

Wij verzoeken u om in uw klacht zo duidelijk mogelijk te beschrijven:

- uw naam en contactgegevens
- een omschrijving van de klacht
- de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft
- eventuele relevante documenten

2. Ontvangst van de klacht

Binnen twee werkdagen na ontvangst van de klacht neemt Budgetcoach Groep contact met u op om de ontvangst van de klacht te bevestigen en indien nodig nadere informatie te vragen.

3. Behandeling van de klacht

De klacht wordt intern beoordeeld door een daartoe aangewezen medewerker.

Tijdens de behandeling van de klacht kunnen de volgende stappen plaatsvinden:

- registratie van de klacht
- hoor en wederhoor met betrokken medewerkers
- eventueel aanvullende informatie opvragen
- beoordeling van de klacht

Budgetcoach Groep streeft ernaar de klacht binnen 10 werkdagen af te handelen. Indien meer tijd nodig is, wordt u hierover geïnformeerd.

4. Terugkoppeling

Na beoordeling ontvangt u een reactie waarin wordt aangegeven:

- hoe de klacht is beoordeeld
- welke eventuele maatregelen worden genomen
- welke oplossing wordt voorgesteld

5. Vertrouwelijkheid

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht hebben toegang tot de betreffende informatie.

6. Registratie van klachten

Budgetcoach Groep registreert ontvangen klachten om:

- klachten zorgvuldig af te handelen
- patronen te signaleren
- de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren

7. Bewaartermijn

Klachten en bijbehorende documenten worden maximaal 2 jaar bewaard, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk verplicht is.

8. Wijzigingen

Budgetcoach Groep kan dit klachtenprotocol aanpassen indien dit nodig is. De meest actuele versie is beschikbaar via de website van Budgetcoach Groep.