



Klachtenregeling

Bij het deelnemen aan een activiteit, georganiseerd door Nul23_Kristin is de volgende klachtenregeling van toepassing:

1. De klachtenregeling geldt alleen voor activiteiten die vanuit Nul23_Kristin zijn georganiseerd. Voor activiteiten die zijn georganiseerd i.s.m. andere bureau's of vanuit Stichting Aanpak Ouderenmishandeling (SAOM) gelden de specifieke klachtenregelingen.
2. Basis voor de klachtenregeling en het privacystatement van de Nul23_Kristin zoals gepubliceerd op de website van de Nul23_Kristin
3. Klachten over bejegening, uitlatingen, geleden schade of over verrichtte werkzaamheden door diegene die uit naam van Nul23_Kristin een dienst hebben geleverd, dienen door de betrokkenen (opdrachtgever of deelnemer) binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Nul23_Kristin, verder genoemd; gebruiker.
4. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.
5. Alle binnenkomende klachten worden vertrouwelijk behandeld.
6. De klager ontvangt binnen acht dagen een schriftelijke bevestiging van de ingediende klacht. Hierin zijn opgenomen; de datum van de klacht alsmede een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft en wat de wens van de klager is.
7. Binnen 14 dagen zal gebruiker schriftelijk mededelen of de klacht gegrond of ongegrond is verklaard.
8. Mocht Nul23_Kristin niet binnen veertien dagen de klacht kunnen afhandelen dan zal de klager hiervan binnen deze veertien dagen op de hoogte worden gesteld en zal tevens door Nul23_Kristin worden aangegeven binnen welke termijn de klacht wel kan worden afgehandeld. Dit is uiterlijk 30 dagen na het schriftelijk indienen van de klacht.



9. Indien een klacht gegrond is verklaard, zal Nul23_Kristin de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de klager aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever of deelnemer schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
10. Indien een klacht niet gegrond wordt verklaard is er de mogelijkheid om binnen dertig dagen schriftelijk in beroep te gaan bij een onafhankelijke derde; te weten mevrouw Roos Knoef (mailadres: knoef@vestingadvocaten.nl)
11. Een uitspraak zal uiterlijk dertig dagen na ontvangst, via hoor en wederhoor, worden uitgebracht. Deze uitspraak is voor Nul23_Kristin bindend.
12. Nul23_Kristin draagt zorg voor registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de klacht en de getroffen maatregel en zal deze voor een termijn van 3 jaar bewaren.

Namens Nul23_Kristin

Kristin Gerritsen