

Klachtenregeling

Bij het deelnemen aan een activiteit, georganiseerd door de Stichting Aanpak Ouderenmishandeling (SAOM) is de volgende klachtenregeling van toepassing:

1. De klachtenregeling geldt alleen voor activiteiten die vanuit de Stichting Aanpak Ouderenmishandeling zijn georganiseerd. Voor activiteiten die zijn georganiseerd vanuit de individuele trainingsbureaus geldt de klachtenregeling van desbetreffende bureau.
2. Basis voor de klachtenregeling en het privacystatement van de SAOM zoals gepubliceerd op de website van de SAOM
3. Klachten over bejegening, uitlatingen, geleden schade of over verrichtte werkzaamheden door diegene die uit naam van de SAOM 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 de SAOM, 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 de SAOM 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 de SAOM 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 de SAOM 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 L. Verploegen van 2maalV. Mail; lisette@2maalv.nl
11. Een uitspraak zal uiterlijk dertig dagen na ontvangst, via hoor en wederhoor, worden uitgebracht. Deze uitspraak is voor de SAOM bindend.
12. De SAOM 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 het bestuur van de SAOM:

- Marjanne van Esveld (Voorzitter)
- Kristin Gerritsen (Secretaris)
- Erna Vinke (Penningmeester)
- Marleen Blokker (Algemeen bestuurslid)