

KLACHTENREGLEMENT SOON

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en –bewaking toe te passen, heeft SOON een klachtenregeling voor de behandeling van klachten. SOON hanteert daarvoor de onderstaande regeling:

Artikel 1. Definities

- 1. Klacht: Een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door (een medewerker van) SOON dan wel een door SOON ingeschakelde derde.*
- 2. SOON: De stichting Samenwerkende Opleidingen tot specialist Ouderengeneeskunde Nederland, gevestigd te Utrecht, Orteliuslaan 750, 3528 BB.*

Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende bij een door SOON uit te voeren opleiding, cursus of nascholingsactiviteit heeft het recht om een klacht in te dienen.*
- 2.2 De klacht wordt indien mogelijk eerst direct opgelost tussen melder en SOON zonder tussenkomst van derden. Indien de klacht op deze manier niet naar tevredenheid van de melder wordt opgelost, kan de melder de klacht schriftelijk indienen bij de coördinator van SOON in alle andere gevallen.*
- 2.3 Een klacht bevat tenminste:*
 - a. naam en adres van de melder;*
 - b. de datum van melding;*
 - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover wordt geklaagd;*
 - d. de handtekening van de melder.*
- 2.4 De directeur van SOON zendt een kopie van iedere klacht naar de SOON-projectleider van de activiteit waar de klacht over gaat. De directeur van SOON bewaakt de voortgang van de procedure.*
- 2.5 Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Zonder toestemming van de melder wordt geen informatie over de melder verstrekt aan derden, anders dan noodzakelijk voor een correcte afhandeling van de klacht.*

Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:*
 - a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;*
 - b. het feit waarover geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;*
 - c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van SOON. Indien hiervan sprake is, zal SOON deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.*
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, door SOON schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.*

Artikel 4. Klachtbehandeling

- 4.1 De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de coördinator van SOON.*
- 4.2 Na ontvangst van de klacht zendt de directeur van SOON binnen tien werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt SOON een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt.*



4.3 SOON stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Hiervan wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.

4.4 SOON:

*a. handelt de klacht af binnen dertig werkdagen na ontvangst van de klacht;
b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.*

4.5 De klacht wordt schriftelijk afgerond. In het schrijven aan de betrokkenen staat een

gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Artikel 5. Beroep

5.1 De melder kan tegen de behandeling of afhandeling van een klacht door SOON in beroep gaan bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

Artikel 6. Administratie

6.1 Van iedere klacht wordt een dossier met een uniek volgnummer aangelegd.

6.2 De directeur van SOON doet eens per jaar verslag tijdens een vergadering van het SOON bestuur van:

- a. het aantal klachten;*
- b. de aard van de klachten;*
- c. de beoordeling van de ingediende klachten;*
- d. getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.*

Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

**Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Utrecht d.d. 12 juni 2012
SOON**