



# Klachtenregeling SAMAH

© SAMAH maart 2023

[www.samah.nl](http://www.samah.nl)

[info@samah.nl](mailto:info@samah.nl)



## STICHTING SAMAH

### Begripsbepalingen

De in de statuten en de reglementen gebruikte begripsbepalingen worden geacht deel uit te maken van dit klachtenreglement. Daarnaast zijn de onderstaande begripsbepalingen van toepassing.

**Belanghebbende:** de persoon die als betrokkene bij de Stichting rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen aan het bepaalde in de statuten of de reglementen van de Stichting.

**Bestuur:** het bestuur van de Stichting

**Besluit:** een besluit van het bestuur van de Stichting, waaronder bestuursbesluiten en besluiten genomen door de administrateur namens de Stichting, waarin de statuten en reglementen van de Stichting worden toegepast met gevolg voor de rechtspositie van een belanghebbende.

**Directie:** de directeur van SAMAH, op moment van opmaak van dit document: Adimka Uzozie

**Geschil:** geschil tussen de Stichting en een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en reglementen van de Stichting zijn of zullen worden toegepast, waarbij de belanghebbende zich op het standpunt stelt dat hij in zijn rechten jegens de Stichting is of zal worden geschaad.

**Klacht:** de verklaring dat een belanghebbende zich, ofschoon zijn rechtspositie niet is geschaad, op incorrecte wijze door de Stichting bejegend acht.

## KLACHTENREGLEMENT

### 1. Toegang tot de klachtenregeling

Belanghebbenden hebben het recht bij de directie een klacht in te dienen over de wijze van uitvoering.

### 2. Bevoegdheden klager

- a. Klager kan zich ter behartiging van zijn belangen laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- b. Klager heeft recht op inzage in het klachtdossier overeenkomstig het bepaalde in het privacyreglement van de administrateur, dat onverkort van toepassing is op de klachtenregeling.

### 3. Indiening van de klacht

De klacht kan zowel per post als per email worden ingediend bij de directie van SAMAH. De klacht bevat een zo volledig mogelijke omschrijving van het gebeurde en wordt zo mogelijk onderbouwd door stukken.

Indien dit noodzakelijk is voor de goede afhandeling van zijn klacht wordt klager in de gelegenheid gesteld zijn standpunt nader toe te lichten.

#### 4. Behandeling van de klacht

De directie stuurt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht aan klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De ontvangstbevestiging bevat informatie over de verwachte termijn van afhandeling en geeft aan tot wie de klager zich kan wenden bij vragen.

De klacht wordt in beginsel binnen tien werkdagen na de dag van ontvangst afgehandeld. Indien de klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de directie dit vóór het einde van die termijn schriftelijk aan klager mee, waarbij een nieuwe afhandelingstermijn wordt vermeld.

#### 5. Inhoud beslissing

- a. De beslissing over de klacht dient gebaseerd te zijn op een toereikend onderzoek en op voor klager kenbare feiten en bekende stukken.
- b. De beslissing dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden, en dient op alle onderdelen van de klacht in te gaan.
- c. De beslissing bevat een oordeel over de vraag of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden waarover wordt geklaagd voldoende zorgvuldig jegens klager is geweest.
- d. Indien na een gedegen onderzoek wordt vastgesteld dat het niet mogelijk is de ware toedracht met zodanige zekerheid te achterhalen dat daarop een oordeel gebaseerd kan worden, kan het geven van een oordeel achterwege blijven.
- e. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.
- f. In de beslissing wordt medegedeeld dat klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, in beroep kan gaan bij het bestuur.

#### 6. Beroep op het bestuur

- a. Klager kan binnen veertien dagen nadat hij over de beslissing op de klacht is geïnformeerd, schriftelijk in beroep gaan.
- b. Het beroepschrift bevat een volledige opsomming van de redenen waarom naar het oordeel van klager de beslissing op de klacht niet in stand kan blijven.
- c. Na ontvangst van het beroepschrift beslist het bestuur binnen zestig dagen op het beroep.
- d. Het bestuur beoordeelt uitsluitend of de beslissing op de klacht in redelijkheid genomen had kunnen worden. Het bestuur zal voor de oordeelsvorming uitsluitend de stukken uit het door de administrateur samengestelde klachtdossier gebruiken.
- e. De beslissing dient deugdelijk en behoorlijk gemotiveerd te worden, en dient op alle onderdelen van het beroepschrift in te gaan.
- f. De beslissing wordt schriftelijk aan klager meegedeeld, tenzij klager heeft aangegeven daarop geen prijs te stellen.
- g. In de beslissing wordt medegedeeld dat klager, indien hij zich niet kan verenigen met de inhoud van de beslissing, een beroep kan doen op de Ombudsman.

#### 7. Beroep op de Ombudsman

- a. De Ombudsman neemt klachten in behandeling, die betrekking hebben op de uitvoering van het pensioenreglement.
- b. De Ombudsman neemt een klacht niet in behandeling indien:
  - klager geen gebruik gemaakt heeft van de klachtenregeling van SAMAH;



- het de Ombudsman bekend is dat de klacht in handen van een advocaat is gesteld, aan het oordeel van de rechter is onderworpen of over de klacht een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is gedaan.
- c. Klachten kunnen schriftelijk aan de Ombudsman worden voorgelegd.
- d. De Ombudsman kan te allen tijde deskundigen raadplegen bij de behandeling van bij hem ingediende klachten.
- e. De Ombudsman handelt een klacht af door het geven van een schriftelijk advies dat hij uitsluitend aan klager en het bestuur ter kennis brengt.
- f. Indien het bestuur besluit het advies van de Ombudsman niet op te volgen, stelt het bestuur klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis. Klager is alsdan bevoegd zijn klacht aan het oordeel van de rechter te onderwerpen.

#### 8. Vaststelling en wijziging van het klachtenreglement

Het klachtenreglement wordt vastgesteld door het bestuur.

#### 9. Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 23 maart 2023.