

# KLACHTENREGLEMENT DE OMMEZWAAI

Versie 9-10-2010

## Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

### Artikel 1 Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

1. klacht: iedere uiting van ongenoegen (schriftelijk of mondeling ingediend) over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) De Ommezwaai;
2. medewerker: een ieder die werkzaamheden verricht voor De Ommezwaai, ongeacht of hij in dienst is van De Ommezwaai of ingehuurd.

### Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop De Ommezwaai zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij De Ommezwaai.
2. Een gedraging van een medewerker, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van De Ommezwaai, wordt aangemerkt als een gedraging van De Ommezwaai.

### Artikel 3 Behoorlijke behandeling

De Ommezwaai draagt zorg voor een behoorlijke en vertrouwelijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar gedragingen.

## Hoofdstuk 2. De behandeling van klachten

### Artikel 4 Indienen van een klacht

1. Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Bij een mondelinge klacht zal de klacht door De Ommezwaai worden genoteerd. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
  - d. Ondertekening door de indiener.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

### Artikel 5 Interventie

1. Zodra De Ommezwaai naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
2. Aan de klager wordt op verzoek schriftelijk medegedeeld dat De Ommezwaai er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

### Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. De Ommezwaai bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 3 werkdagen.
2. Bij de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de afhandelingstermijn;
  - b. de verdere procedure;
  - c. de contactpersoon;
  - d. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. De Ommezwaai zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
4. De Ommezwaai zendt een klacht die niet voor haar bestemd is en ook niet wordt doorgezonden zo spoedig mogelijk terug aan de indiener.

### Artikel 7 Onpartijdige klachtenbehandelaar

Indien de klacht niet naar tevredenheid van de cliënt of opdrachtgever wordt afgehandeld door een medewerker van De Ommezwaai, dan zal de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke commissie. Voor klachten over coachings- of loopbaanadviestrajecten zal dat de klachtencommissie zijn van ofwel de NOLOC ofwel de NOBCO. Voor klachten over de coachingsopleidingen heeft De Ommezwaai een onafhankelijke commissie in het leven geroepen. Deze commissie bestaat uit mensen die niet betrokken zijn geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en die geen belangen hebben bij de bedrijfsvoering van De Ommezwaai.

### Artikel 8 Niet verplicht in behandeling nemen

De Ommezwaai is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of, zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

### Artikel 9 Toezendingsplicht beklagde

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

### Artikel 10 Hoorplicht

1. De Ommezwaai stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
4. Aan de klager wordt op verzoek een afschrift van het verslag toegezonden.

### Artikel 11 Afhandelingstermijn

1. De Ommezwaai handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst.

### Artikel 12 Afhandeling

1. De Ommezwaai stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om vervolgens een klacht in te dienen bij de NOLOC, NOBCO of bij de Nationale Ombudsman.
3. Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van De Ommezwaai kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
4. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende drie jaar bewaard.

## Hoofdstuk 3. Overige bepalingen

### Artikel 13 Overgangsbepalingen

1. Een klacht die na de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, ook als de gedraging waarop zij betrekking heeft daarvoor heeft plaatsgevonden, met inachtneming van dit reglement behandeld.
2. Een klacht die voor de datum van inwerkingtreding van dit reglement is ingediend wordt, voor zover mogelijk, met inachtneming van dit reglement behandeld.

### Artikel 14 Citeertitel, bekendmaking, inwerkingtreding

Dit reglement wordt aangehaald als: Klachtenreglement De Ommezwaai 2010. Naar dit klachtenreglement van De Ommezwaai wordt verwezen in de map die aan alle deelnemers van een traject bij De Ommezwaai wordt verstrekt. Het reglement staat volledig vermeld op de website van De Ommezwaai. Een papieren versie van het document ligt ter inzage in de spreekruimten en trainingszaal en is te allen tijde op aanvraag verkrijgbaar. Het reglement is in werking vanaf de oprichting van De Ommezwaai.