

Klachtenreglement

Doel

Doel van klachtbehandeling is het op zorgvuldige wijze afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken van klachten en het nemen van maatregelen om herhaling te voorkomen.

Artikel 1.

Een ieder heeft het recht om over de inhoud en/of de wijze waarop dienstverlening door Omega advies & coaching is aangeboden een klacht in te dienen bij de klachtbehandelaar van Omega advies & coaching, zijnde de directeur van Omega advies & coaching.

Artikel 2.

Ingediende klachten dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- naam, adres, telefoonnummer (indien mogelijk) van indiener
- datum
- omschrijving van de klacht
- ondertekening

Artikel 3.

1. Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht wordt aan de klager een ontvangstbevestiging gezonden.
2. De ontvangstbevestiging bevat informatie over wat de klachtenbehandeling behelst (procedure en tijdsplan) en een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 4.

1. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht gezonden. De klachtbehandelaar vat de reactie van de betrokken medewerker samen op een klachtenformulier.
2. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, hebben recht op inzage in alle relevante stukken die betrekking hebben op de klacht.
4. Op verzoek kunnen zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft afschriften krijgen van deze stukken.
5. Van het horen wordt een verslag gemaakt, dat door Omega advies & coaching wordt toegestuurd aan de klager respectievelijk aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Het verslag kan integraal worden opgenomen in de schriftelijke afhandeling van de klacht, zoals bedoeld in artikel 6 van dit reglement.
6. De klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen voor eigen rekening getuigen en deskundigen meebrengen. Voor bijzondere gevallen kan Omega advies & coaching besluiten deze kosten geheel of gedeeltelijk voor zijn rekening te nemen.

Artikel 5.

1. Omega advies & coaching handelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst van de klacht af. Omega advies & coaching kan de afhandelingstermijn met ten hoogste 2 weken verlengen. Van deze verlenging van de afhandelingstermijn wordt schriftelijk mededeling gedaan zowel aan de klager als aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtenafhandeling en de nieuwe termijn

- waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.
2. Na voltooiing van het onderzoek kan aanvullend onderzoek plaatsvinden indien feiten en omstandigheden bekend worden die voor het oordeel over de klacht van belang kunnen zijn. Of dit onderzoek plaatsvindt is ter beoordeling aan de klachtbehandelaar. Zowel de klager als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, worden hierover geïnformeerd.

Artikel 6

1. De klachtbehandelaar stelt de klager en degene over wiens gedraging is geklaagd schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de ingediende klacht alsmede van de eventuele conclusies die Omega advies & coaching daaraan verbindt.
2. De afwerking van de klacht en de reactie van de klager worden vastgelegd op het 'Klachtenformulier Omega advies & coaching'.
3. Bij de schriftelijke kennisgeving wordt de klager door de klachtbehandelaar gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de tot klachtafhandeling bevoegde beroepsvereniging of Consumentenbond. Wanneer de klacht betrekking heeft op de klachtbehandelaar zelf wordt eveneens op deze mogelijkheid gewezen.

Artikel 7

De klachtbehandelaar onderzoekt de oorzaak van de klacht en bepaalt of er maatregelen genomen kunnen worden om herhaling te voorkomen. Eventuele preventieve maatregelen worden vastgelegd op het Klachtenformulier Omega advies & coaching.