

## **Klachtenprocedure OOG voor Talent**

### **Artikel 1 Definities**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1 Klacht: elke uiting van ongenoegen over het functioneren van een trainer/medewerker van OOG voor Talent, door of namens de klager schriftelijk kenbaar gemaakt aan OOG voor Talent, conform artikel 3 van deze klachtenregeling;
- 2 Klachtenbehandelaar: de door de directie van OOG voor Talent aangewezen persoon, die belast is met de behandeling van een klacht;
- 3 Klager: de persoon of partij of diens vertegenwoordiger die een klacht indient;
- 4a. OOG voor Talent is onderdeel van OOG voor onderwijs en jeugd BV en gevestigd te Amsterdam
- 4b. De directie van OOG voor onderwijs en jeugd is tevens de directie van OOG voor Talent;
- 5 OOG voor Talent Functionaris: de door de directie van OOG voor Talent gemandateerde persoon die belast is met de administratieve afhandeling van de klacht.

### **Artikel 2 Doel van de klachtenregeling**

Het doel van deze klachtenregeling is het op een laagdrempelige en transparante wijze oplossen van klachten.

### **Artikel 3 De procedure**

1 Ben je niet tevreden over onze dienstverlening of heb je een klacht, dan is de eerste stap dit vroegtijdig te bespreken met de adviseur van OOG voor Talent. Dit leidt vaak al tot een passende oplossing en kan veel problemen voorkomen. Kom je er niet uit? Dan kun je formeel een klacht indienen volgens de hieronder beschreven procedure.

2. Een klacht wordt in behandeling genomen indien deze schriftelijk is ingediend bij OOG voor Talent Nederland en wel binnen uiterlijk 6 maanden na het optreden van de situatie die aanleiding vormt tot de klacht;

2 De klager doet daarbij opgave van: • Naam, adres , postcode, woonplaats, telefoonnummer en emailadres; • Omschrijving van de klacht; • De overeenkomst met OOG voor Talent tot het uitvoeren van werkzaamheden, indien beschikbaar. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen;

3 De OOG voor Talent Functionaris legt de datum vast van ontvangst van de klacht;

4 De OOG voor Talent Functionaris stuurt de klager binnen een week een ontvangstbevestiging;

5 De OOG voor Talent Functionaris stuurt de betrokken trainer/medewerker op wie de klacht betrekking heeft binnen een week de klacht toe;

6 De directie van OOG voor Talent wijst een interne klachtenbehandelaar aan.

7 Aan de klager, de betrokken trainer/medewerker en de klachtenbehandelaar wordt gevraagd of er betrekkingen onderling bestaan die een onpartijdige behandeling van de klacht in de weg zouden kunnen staan. Indien dat het geval is schakelt de directie een andere klachtenbehandelaar in;

8 Binnen een week na ontvangst stelt de OOG voor Talent Functionaris de klacht ter beschikking van de klachtenbehandelaar;

9 Binnen twee weken na ontvangst van de klacht legt de klachtenbehandelaar contact met de klager;

10 De klachtenbehandelaar behandelt de klacht: hij hoort de klager en de betrokken trainer/medewerker. Van de toelichting van zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden gezonden. De klacht wordt afgehandeld binnen vier weken na ontvangst van de klacht door de klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar kan deze termijn eenmalig met drie weken verlengen. Indien klager en trainer/medewerker ermee akkoord gaan vindt de afhandeling telefonisch plaats, waarbij de klachtenbehandelaar een verslag van die telefonische afhandeling zal maken. Indien niet akkoord dan vindt altijd een schriftelijke afhandeling plaats;

11 De klachtenbehandelaar zorgt voor een bevredigende uitkomst van de behandeling van de klacht. Hij/zij brengt een advies uit aan de directie van OOG voor Talent. De directie zal het eventueel niet opvolgen dan wel uitvoeren van dit advies gemotiveerd onderbouwen;

12 De klachtenbehandelaar legt de datum waarop zij/ hij de klacht heeft ontvangen, alsmede de door haar/hem gevolgde procedure, het oordeel over de klacht (gegrond of ongegrond) en de gemaakte afspraken vast. Nadat de behandeling van de klacht is afgerond stuurt de klachtenbehandelaar een bericht van afronding toe aan de OOG voor Talent Functionaris;

13 OOG voor Talent neemt de kosten van de klachtenprocedure voor haar rekening;

14 De OOG voor Talent Functionaris deelt aan alle partijen schriftelijk mede dat de klachtbehandeling is afgerond. De klachtenbehandelaar zal alle stukken die betrekking hebben op de klacht onverwijld vernietigen.

15 In het geval dat partijen onderling niet tot een bevredigend resultaat komen en zich niet kunnen of willen neerleggen bij het advies van de klachtenbehandelaar als bedoeld in lid 11 en/of de wijze van afhandeling van de klacht, zal een juridisch adviseur van de Raadgevers ([Juridisch Adviesbureau De Raadgevers | Juridisch Advies](#)), op verzoek van (één der) partijen als onafhankelijke derde een bindend advies ter zake van de klacht uitbrengen. De juridisch adviseur zal in dit verband de procedure aan de hand waarvan hij tot zijn bindend advies zal komen bepalen. Uitgangspunt daarbij is dat hoor en wederhoor wordt toegepast en dat een bindend advies binnen uiterlijk drie maanden, nadat (een der) partijen de Raadgevers heeft aangezocht om een bindend advies uit te brengen, zal worden uitgebracht.

16 De kosten van de bindend adviesprocedure worden door partijen op basis van gelijk/ongelijk gedragen. De juridisch adviseur van de Raadgevers zal in het kader van zijn bindend advies ter zake ook een uitspraak doen. De juridisch adviseur kan de partij die hem aanzoekt om een bindend advies uit te brengen verzoeken zekerheid te stellen voor kosten als voormeld.

#### **Artikel 4 Vertrouwelijkheid**

1 De klachtenbehandelaar is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle informatie die hem bij de behandeling van de klacht is geworden. Deze plicht geldt ook voor de OOG voor Talent Functionaris en de directie van OOG voor Talent;

2 Informatie die tijdens de behandeling van de klacht wordt uitgewisseld tussen partijen is vertrouwelijk;

3 De klacht wordt in beslotenheid behandeld.

#### **Artikel 5 Archivering**

1 De OOG voor Talent Functionaris bewaart een afschrift van de oorspronkelijke klacht, de wijze van afhandeling, alsmede een afschrift van het afrondingsbericht gedurende drie jaar. Alle overige documenten die betrekking hebben op de klacht en de behandeling daarvan worden vernietigd, een en ander onverminderd eventuele archivering van stukken door mr. Van Oorschot als in artikel 3 lid 15 bedoeld;

2 De OOG voor Talent Functionaris houdt een overzicht bij van alle binnengekomen klachten;

3 OOG voor Talent zal in zijn jaarverslag een geanonimiseerd overzicht opnemen van binnengekomen klachten.

#### **Artikel 6 Slotbepalingen**

Deze klachtenregeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de directie van OOG voor Talent. Over gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet beslist de directie van OOG voor Talent.