



KLACHTEN REGELING



Orde van
Organiseerders
en -adviseurs

OOA KLACHTENREGELING

Status: In deze versie zijn de uitkomsten van de ALV van de Ooa van mei 2022 verwerkt.

Inhoud

1. De klacht
2. De klachtencommissie
3. De Ooa-klachtprocedure
4. De klachtenafhandeling
5. Wrakings- en verschoningsrecht
6. Intrekking van de klacht en tussentijdse opzegging van het lidmaatschap
7. Geheimhouding
8. Overgangsrecht en slotbepalingen

Toelichting vooraf

De Ooa hecht groot belang aan zorgvuldig en kwalitatief hoogwaardig adviseren. De leden van de Ooa dienen zich te houden aan de Ooa gedragscode en aan de wet- en regelgeving van het land waarin het beroep wordt uitgeoefend, onverminderd de rechten en plichten die voortvloeien uit het lidmaatschap van de Ooa.

De Ooa beschouwt klachtbehandeling als een vorm van kwaliteitsbewaking. De klachtenregeling past daarom in het algemene kwaliteitsbeleid van de Ooa. Deze klachtenregeling maakt het mogelijk dat opdrachtgevers hun onvrede kunnen uiten wanneer de naleving van de Ooa gedragscode of de dienstverlening van een lid van de Ooa in hun ogen onvoldoende is geweest. Deze regeling is niet bedoeld om één van de partijen al dan niet in het gelijk te stellen. De klachtenregeling beoogt te onderzoeken wat een (ethische) handelwijze behelst van professionele adviseurs in concrete (complexe) situaties.

Bij de Ooa-klachtenprocedure wordt gekeken naar de wijze waarop de beroepsbeoefenaar zich jegens de klager heeft gedragen. De wijze waarop klachten kunnen worden ingediend en hoe ze worden behandeld, is vastgelegd in deze klachtenregeling.

De klachtencommissie van de Ooa ziet toe op naleving van de Ooa gedragscode. De rol van de klachtencommissie heeft betrekking op het faciliteren van het gesprek tussen klager en verweerder en op maximaal leren voor het vak. De klager behoudt altijd het recht om voor, tijdens en na de klachtenbehandeling door de Ooa de reguliere rechtsgang te volgen.

Deze klachtenregeling vervangt de eerdere Tuchtregeling van de Ooa (het 'Reglement van Tuchtrechtspraak').

1. De klacht

- 1.1 Klager, indiening en eerste behandeling van de klacht
 - 1.1.1 Een klacht kan worden ingediend door (hierna: de klager):
 - a. de opdrachtgever,
 - b. hij/zij die voor de opdrachtgever werkzaam is of is geweest ten tijde van de uitvoering van de opdracht.
 - 1.1.2 Een klacht kan worden ingediend tegen een professional die tijdens de uitvoering van de opdracht waarop de klacht betrekking heeft, lid is (of was) van de Ooa (hierna: de verweerder).
- 1.2 Vereisten
 - 1.2.1 De klacht met eventuele bijlagen moet door klager schriftelijk, ondertekend per post en per mail worden ingediend bij de secretaris van de Ooa en gericht zijn aan de klachtencommissie.
 - 1.2.2 De klacht bevat tenminste:
 - a. naam, e-mailadres (of adres en woonplaats) en telefoonnummer van de klager;
 - b. naam en e-mailadres (of woonplaats, dan wel werkadres) van verweerder;
 - c. de klacht en de gronden waar deze op berust;
 - d. een verklaring waaruit blijkt dat een serieuze poging is ondernomen om het geschil met verweerder op te lossen.
 - 1.2.3 De klacht dient te worden gesteld in de Nederlandse taal.

2. De klachtencommissie

- 2.1 De klachtencommissie behandelt een klacht in eerste instantie, en wel conform de bepalingen van deze regeling.
- 2.2 De klachtencommissie bestaat in principe uit:
- één voorzitter afkomstig uit het Ooa-bestuur;
 - het Ooa-bestuurslid dat fungeert als secretaris binnen het Ooa-bestuur
 - twee tot drie leden uit de volgende gremia van de Ooa: de Wetenschappelijke Raad, de werkgroep Beroepsethiek en/of het Platform Advieskwaliteit.” Daarnaast heeft het Ooa-bestuur de mogelijkheid een onafhankelijk lid aan te wijzen voor de klachtencommissie.
- 2.3 Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever en het Ooa-lid is het Nederlands recht van toepassing. De klachtenregeling vormt geen vervanging van de Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de betreffende opdracht. De rechtsverhouding tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever is onderworpen aan het Nederlands recht.

3. De Ooa-klachtprocedure

- 3.1 De procedure
- Alvorens een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, dient klager een serieuze poging te ondernemen om het geschil met verweerder op te lossen, al dan niet met behulp van een derde.
 - De klager ontvangt binnen twee weken na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging van de secretaris van de klachtencommissie, waarbij wordt meegedeeld of de klacht in behandeling wordt genomen.
 - Indien de klacht niet voldoet aan de gestelde vereisten, stelt de secretaris van de klachtencommissie klager eenmaal in de gelegenheid binnen twee weken het verzuim te herstellen, een en ander op straffe van niet-ontvankelijkheid.
 - De secretaris van de klachtencommissie stelt verweerder na ontvangst van de (volledige) klacht in de gelegenheid om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen.
 - De voorzitter van de klachtencommissie is bevoegd verweerder uitstel te verlenen voor het indienen van een verweerschrift voor de termijn van ten hoogste vier weken op risico van uitsluiting van de mogelijkheid om alsnog een verweer in te dienen. Verweerder dient daarvoor een gemotiveerd verzoek in bij de secretaris van de klachtencommissie.
 - Indien het verweerschrift van aangeklaagde daartoe aanleiding geeft, kan de voorzitter klager en verweerder daarna nog de gelegenheid geven schriftelijk van repliek, respectievelijk dupliek te dienen. Artikel 3.1.5 is in dat geval van overeenkomstige toepassing.
- 3.2 De mondelinge behandeling
- Na de wisseling van de in het vorige artikel genoemde stukken, nodigt de klachtencommissie zowel klager als verweerder uit voor een gesprek om op de klacht te worden gehoord. Alvorens een datum wordt vastgesteld, dienen partijen op verzoek van de secretaris van de klachtencommissie de verhinderdata op te geven.
 - Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht geen mondelinge behandeling behoeft, doet de klachtencommissie daarvan gemotiveerd mededeling aan klager en verweerder.
 - De voorzitter leidt het gesprek. De secretaris van de klachtencommissie draagt zorg voor de verslaglegging. Dit verslag wordt door de voorzitter en de secretaris vastgesteld en ondertekend en aan beide partijen toegezonden.
- 3.3 Getuigen en deskundigen
- Op verzoek van klager, verweerder of ambtshalve kan de klachtencommissie inlichtingen inwinnen en daartoe derden horen. De secretaris doet daarvan mededeling aan partijen. De partij die een derde partij oproept, is verplicht de namen van deze derde partij tenminste acht dagen voor de dag van het gesprek bekend te maken aan de klachtencommissie en aan partijen.

4. De klachtenafhandeling

- 4.1 De klachtencommissie kan, indien
1. de klacht niet voldoet aan de krachtens artikel 1 gestelde eisen,
 2. de klacht afkomstig is van een tot klagen niet bevoegde,
 3. de klacht kennelijk ongegrond is of
 4. de klacht van onvoldoende gewicht is, zonder verder onderzoek en zonder mondelinge behandeling, een beslissing nemen, die in het eerste en tweede geval tot het niet-ontvankelijk verklaren van klager en in het derde en vierde geval tot het afwijzen van de klacht strekt. De beslissing is met redenen omkleed en wordt op schrift gesteld.
- 4.2 Tenzij de klachtencommissie bij een met redenen omklede beslissing een nader onderzoek gelast, vindt de klachtafhandeling, zijnde de behandeling en vastlegging in een getekend verslag, binnen zes weken plaats na de mondelinge behandeling.
- 4.3 Het schriftelijke verslag van de mondelinge behandeling bevat in ieder geval:
- a. de namen en woonplaatsen van partijen (en hun eventuele) gemachtigden;
 - b. omschrijving van de relevante feiten en omstandigheden;
 - c. omschrijving van de klacht;
 - d. de gronden van de afhandeling;
 - e. de afhandeling;
 - f. de namen van de commissieleden die de zaak hebben behandeld;
 - g. de dag waarop het finale verslag is vastgesteld.
- 4.4 De klachtencommissie behandelt de klacht aan de hand van de gedragscode van de Ooa. De bespreking van de klacht in de klachtencommissie vindt tenminste plaats aan de hand van de volgende criteria:
- a. Is de klager op correcte wijze door het Ooa-lid behandeld?
 - b. Is de gedragscode van de Ooa op correcte wijze toegepast?
 - c. Behoeft de gedragscode van de Ooa aanpassing?
- 4.5 De klachtencommissie kan verweerder in zwaarwegende gevallen één of meer van de volgende maatregelen opleggen, indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard:
- a. schorsing als lid van de Ooa voor de duur van ten hoogste één jaar;
 - b. ontzetting uit het lidmaatschap van de Ooa.
- 4.6 De verslaglegging van de bespreking van de klacht wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris en geldt daarmee als een uitspraak van de klachtencommissie.

5. Wrakings- en verschoningsrecht

- 5.1 De leden van de behandelende klachtencommissie kunnen zich verschonen en een partij kan een of meer leden van de klachtencommissie wraken indien naar zijn oordeel sprake is van feiten en omstandigheden, waardoor de onpartijdigheid van de klachtencommissie in het geding komt.

6. Intrekking van de klacht en tussentijdse opzegging van het lidmaatschap

- 6.1 In geval van intrekking van de klacht of het vervallen van het lidmaatschap van de Ooa van verweerder wordt de klachtbehandeling gestaakt

7. Geheimhouding

- 7.1 Een ieder die betrokken is bij de uitvoering van de taken van de klachtencommissie en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet kennen, is verplicht tot geheimhouding van deze gegevens, ook nadat hij geen betrokkenheid meer met de klachtencommissie heeft.

8. Overgangsrecht en slotbepalingen

- 8.1 Deze regeling is vastgesteld door de ledenvergadering van de Ooa en kan worden aangehaald als 'Ooa klachtenregeling'.
- 8.2 Deze regeling vervangt voorgaande regelingen van de Ooa voor tuchtrecht en klachtafhandeling en gaat in op de door de algemene ledenvergadering vastgestelde datum van 31 mei 2022.
- 8.2 Op klachten die voor deze ingangsdatum bij het secretariaat zijn ingediend, blijft de dan geldende regeling van toepassing.