

## KLACHTENREGLEMENT A&O GROEP

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en –bewaking toe te passen, heeft A&O groep een klachtenregeling voor de behandeling van externe klachten. A&O groep hanteert daarvoor de onderstaande regeling:

### Artikel 1. Definities

1. Klacht: In deze regeling wordt verstaan onder een klacht: *een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijke of rechtspersoon zijn of haar ongenoegen uit over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door (een medewerker van) A&O groep dan wel een door A&O groep ingeschakelde derde.*
2. Directie: Algemeen Directeur en aangestelde directieleden van A&O groep.
3. A&O groep: De rechtspersoon A&O groep BV.

### Artikel 2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende binnen een door A&O groep uit te voeren trainings-, advies- of coachingsactiviteit heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Zonder toestemming van de melder wordt geen informatie over de klacht verstrekt aan derden.
- 2.3 Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij A&O groep t.a.v. de directie. Een schriftelijk ontvangen klacht wordt binnen drie werkdagen bevestigd, met inachtneming van artikel 4.
- 2.4 Een mondelinge klacht kan telefonisch worden ingediend bij de vestiging van A&O groep te Amsterdam. De melder krijgt dezelfde dag een klachtenformulier toegezonden. Na retourontvangst wordt deze behandeld conform artikel 4.
- 2.5 Een kopie van de iedere klacht wordt verstuurd naar de Office Manager, die in de hoedanigheid van Coördinator Kwaliteit de klacht rubriceert en verwerkt. De Coördinator Kwaliteit bewaakt de voortgang van de procedure.
- 2.6 Een klacht bevat tenminste:
  - a. naam en adres van de melder;
  - b. de datum van melding;
  - c. een omschrijving van de klacht: de gedragingen, uitlatingen en/of handelingen waarover wordt geklaagd;
  - d. de handtekening van de melder.

### Artikel 3. Geen verplichting tot afhandeling klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
  - a. het een klacht is die reeds door een andere organisatie is of wordt behandeld;
  - b. het feit waartegen geklaagd wordt, langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. het een feit betreft waartegen door de melder bezwaar kan worden gemaakt of beroep kan worden ingesteld bij of tegen de opdrachtgever van A&O groep. Indien hiervan sprake is, zal de directie deze doorsturen naar de verantwoordelijke organisatie.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht, door de directie schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.

#### **Artikel 4. Klachtbehandeling**

- 4.1 De bevoegdheid tot behandeling van een ingediende klacht ligt bij de directie van A&O groep. De directie handelt de klacht niet af indien daarbij haar onpartijdigheid in het geding kan komen. De behandeling van de klacht zal in dat geval voorgelegd worden aan de Orde van Organisatiekundigen en Adviseurs (OOA).
- 4.2 Na ontvangst van de klacht zendt de directie binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging aan de melder en/of de opdrachtgever, waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Tevens zendt de directie een afschrift van de klacht en van de bijbehorende stukken aan de persoon of organisatie onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging valt en daarnaast aan de Coördinator Kwaliteit.
- 4.3 De directie stelt de melder en degene, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid (indien wenselijk) te worden gehoord. De melder mag hierbij bijgestaan worden door een raadsman of vertegenwoordiger. Van deze hooring wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen vijf werkdagen aan zowel de melder als degene waarop de klacht betrekking heeft, toegezonden.
- 4.4 De directie van A&O groep:
  - a. handelt de klacht af binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht;
  - b. kan de behandeling van de klacht ten hoogste tien werkdagen verdagen. Hierover wordt een schriftelijke mededeling gedaan aan de melder.
- 4.5 De klacht wordt schriftelijk afgerond. In het schrijven aan de betrokkenen staat een gemotiveerde beoordeling van alle onderdelen van de klacht, alsmede van de eventuele maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

#### **Artikel 5. Beroep**

- 5.1 De melder kan tegen de behandeling of afhandeling van een klacht door A&O groep in beroep gaan bij: Verkerke & Vos advocaten  
Mr. Mirjam Decoz  
Nieuwe Gracht 45 - 47  
2011 ND Haarlem  
T. 023 – 534 80 50  
E. [mirjam.decoz@vadvocaten.nl](mailto:mirjam.decoz@vadvocaten.nl)
- 5.2 Verkerke & Vos advocaten onderzoekt de afhandeling van de klacht en ondersteunt de melder. Na alle betrokkenen te hebben gehoord, doet Verkerke & Vos advocaten een uitspraak.
- 5.3 De uitspraken van Verkerke & Vos advocaten zijn voor A&O groep bindend.
- 5.4 Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

#### **Artikel 6. Administratie**

- 6.1 Van iedere klacht wordt een dossier met een uniek volgnummer aangelegd.
- 6.2 De Coördinator Kwaliteit doet eens per jaar verslag tijdens het directieoverleg van:
  - a. het aantal klachten;
  - b. de aard van de klachten;
  - c. de beoordeling van de ingediende klachten;
  - d. getroffen maatregelen om de klachten op te lossen.Dit verslag wordt vastgelegd in een klachtenrapportage.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd te Amsterdam d.d. 1 september 2010.  
Directie A&O groep BV