



Klachten- reglement

► WWW.OCA.NL

 **oca** je beste
zelf

Inhoud Klachtenreglement OCA

Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen

Artikel 2. Omschrijving van een klacht

Artikel 3. Het indienen van een klacht

Artikel 4. De ontvangstbevestiging

Artikel 5. De beantwoording van de klacht

Artikel 6. De behandeling van een klacht

Artikel 7. Het inzien van stukken en het horen van de klager

Artikel 8. De rapportage over de klachten

Artikel 9. Slotbepalingen

Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen

► Artikel 1. Algemene en begripsbepalingen

Bij directiebesluit is het navolgende klachtenreglement vastgesteld voor OCA Nederland. Er is besloten tot aanstelling van een klachtenfunctionaris en externe klachtencommissie. Het klachtenreglement geeft de klager een middel iets te ondernemen met betrekking tot de bejegening, het doen of nalaten van OCA Nederland, een OCA vestiging of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van OCA werkzaam-heden ten behoeve van cliënten van OCA hebben verricht. OCA kan op basis van de ontvangen klachten het eigen handelen beoordelen en zo nodig corrigeren

► **1.1 Tenzij** hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Wet bescherming persoonsgegevens daaraan toekent.

► 1.2 Persoonsgegevens

Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

► 1.3 Verwerking van persoonsgegevens

Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens dat wordt gebruikt voor de uitoefening van de dienstverlening van OCA.

► 1.4 Klacht

Iedere op schrift gestelde of mondelinge uiting van onvrede met betrekking tot de behandeling, begeleiding, of bejegening door personen werkzaam bij of voor OCA, incidenten of onveilige situatie.

► 1.5 Klager

Degene die een klacht indient: een cliënt of iemand die optreedt namens de cliënt.

► 1.6 Medewerker

Alle personen werkzaam in of voor de organisatie van OCA of op een OCA vestiging, al dan niet op basis van een arbeidsovereenkomst.

► 1.7 Cliënt

Een natuurlijke persoon waarvan OCA een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen middels het tekenen van de behandelovereenkomst of waarvoor OCA een opdracht tot dienstverlening heeft gekregen van een opdrachtgever.

► 1.8 Opdrachtgever

Een natuurlijke of rechtspersoon die aan OCA een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.

► 1.9 Directie

De directie van OCA is verantwoordelijk voor het handelen van haar medewerkers en van derden werkende in opdracht van OCA.

► 1.10 Derden

Alle ingehuurde en niet tot de organisatie behorende personen, die voor kortere of langere tijd werkzaamheden verrichten in opdracht van OCA.

► 1.11 Hoofdkantoor

De locatie waar de directie zetelt.

► 1.12 Klachtencommissie

Commissie van ZKN, met onafhankelijke leden, die niet betrokken zijn bij dienstverlening van OCA.

Artikel 2. Omschrijving van een klacht

► **2.1 Iedere** manifeste uiting door een client (of namens een client), zowel mondeling als schriftelijk (brief/e-mail) van ontevredenheid met betrekking tot bejegening door of handelen of nalaten van OCA, een OCA vestiging of één van haar medewerkers. Een klacht kan tevens betrekking hebben op derden die in opdracht van OCA werkzaamheden ten behoeve van cliënten van OCA hebben verricht.

► **2.2 Indien** anderszins uiting van onvrede wordt gegeven, wordt getracht de klacht mondeling op te lossen. De klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen. Indien hiermee de onvrede niet is opgelost, wordt verwezen naar het klachtenreglement.

► **2.3 Niet als klacht** in het kader van dit reglement wordt aangemerkt:

- Ontevredenheid over de inhoud van het advies dat door OCA is uitgebracht. Indien dit het onderwerp van de klacht is, wordt verwezen naar de mogelijkheden van bezwaar en beroep. Sommige medewerkers (professionals) van OCA zijn gehouden aan een beroepscode. Deze beroepscode hebben eigen klachtenprocedures. Daar is dit klachtenreglement niet op van toepassing.
- Klachten betrekking hebbende op algemeen (wettelijk) beleid;
- Klachten betrekking hebbende op bindende beleidsregels en voorschriften;

Artikel 3. Het indienen van een klacht

► **3.1 Het klachtenbegrip** is een inhoudelijk begrip. Of een brief een klachtenbrief is wordt bepaald door de inhoud van de brief en is niet afhankelijk van of in de brief het woord klacht voorkomt. Ook mondelinge klachten worden volgens de klachtenprocedure en het klachtenreglement afgehandeld. Een medewerker van OCA die wordt geconfronteerd met een mondelinge klacht die niet direct op te lossen is, zal echter wel aan de klager vragen zijn/haar klacht op schrift te stellen. Bij het op schrift stellen van zijn/haar klacht, kan de klager ondersteuning vragen aan een OCA medewerker.

► **3.2 De klacht** moet aan de volgende minimale eisen voldoen:

- De klager dient zijn/haar naam en adres te vermelden;
- De klager dient de klacht te voorzien van een dagtekening;
- De klager dient aan te geven op welke OCA vestiging en tegen welke OCA-medewerker de klacht wordt ingediend.
- De klager dient aan te geven op welke datum of in welke periode de gedraging of de gebeurtenis waartegen de klacht gericht is, heeft plaatsgevonden;
- De klager dient een omschrijving te geven van de gedragingen of gebeurtenis waartegen de klacht gericht is. De klachten worden ingedeeld in bejegening, privacy, werkmethode, administratieve afhandeling, financiële afspraken, doorlooptijden en overig.

► **3.3 Een klacht** kan worden ingediend door eenieder die belang heeft bij de activiteiten van OCA.

► **3.4 Anonieme klachten** behoeven niet in behandeling te worden genomen.

► **3.5 Van behandeling** van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat de gedragingen of gebeurtenis waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden. Doch de klager behoudt te allen tijde het recht een klacht in te dienen. Van behandeling van een klacht kan tevens worden afgezien indien klager reeds eerder een klacht heeft ingediend over dezelfde zaak welke reeds in behandeling is of wanneer er eerder een klacht is ingediend over dezelfde zaak, maar er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan

► **3.6 Klachten dienen** te worden ingediend bij het hoofdkantoor van OCA en te zijn gericht aan de klachtenfunctionaris.

► **3.7 De klager** kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen. Bij vertegenwoordiging kan een schriftelijke machtiging worden gevraagd.

► **3.8 De OCA medewerker** op wie de klacht betrekking heeft, of OCA als bedrijf, kan zich laten bijstaan door een (externe) adviseur.

Artikel 4. De ontvangstbevestiging

► **4.1 De ontvangst** van de klacht wordt binnen enkele dagen schriftelijk bevestigd door de klachtenfunctionaris, uiterlijk binnen 14 dagen.

► **4.2 De ontvangstbevestiging bevat:**

- Een vermelding van de datum waarop de gedragingen of gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft, heeft plaatsgevonden;
- Een korte omschrijving van de feiten waarop de

klacht betrekking heeft;

- Een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond, uiterlijk binnen een termijn van zes weken.
- De vermelding van een contactpersoon tot wie de klager zich desgewenst kan wenden;
- Een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure.

Artikel 5. De beantwoording van de klacht

► **5.1 De klacht** wordt binnen een termijn van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.

► **5.2 Indien** de klacht niet in behandeling wordt genomen dan wordt de klager daarvan binnen een termijn van vier weken schriftelijk in kennis gesteld, onder vermelding wat de reden is van het niet in behandeling nemen van de klacht.

► **5.3 Indien** de behandeling van een klacht niet kan worden afgerond binnen de termijn die in de ontvangstbevestiging is aangegeven, ontvangt de klager daarvan binnen 4 weken schriftelijk bericht onder vermelding van een nieuwe termijn waarop de beantwoording tegemoet kan worden gezien. In deze schriftelijke kennisgeving zal melding gemaakt worden wat de reden is dat de klacht niet binnen de gestelde tijd kan worden afgehandeld.

► **5.4 De beslissing** op de klacht wordt schriftelijk aan de klager medegedeeld.

► **5.5 De beslissing** op de klacht bevat:

- Een weergave van de klacht;
- Een weergave van de feiten zoals OCA Nederland, een OCA vestiging deze ziet;
- Een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht.
- Een oordeel over de klacht;
- Een weergave van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

► **5.6 Het oordeel** houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden.

Artikel 6. De behandeling van een klacht

► **6.1 In dit artikel** wordt aangegeven hoe een klacht wordt behandeld en wie bevoegd zijn een klacht te behandelen. De klachtenfunctionaris van OCA ontvangt alle klachten, bevestigt de ontvangst van de klacht, beoordeelt of een klacht gegrond of ongegrond is, neemt contact op met klager, licht de directie in en zal aan klager meedelen wie betrokken zullen zijn bij afhandeling van de klacht.

- Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een OCA vestiging, dan wordt het management van de betreffende OCA vestiging betrokken bij de klachtafhandeling;
- Heeft de klacht betrekking op een aangelegenheid van een afdeling van OCA Diensten, dan is de daartoe aangewezen persoon betrokken bij de klacht afhandeling;
- Wanneer een klacht betrekking heeft op een gedraging van één van de eerdergenoemde

functionarissen zelf, dan zijn de superieuren van deze functionarissen de aangewezen persoon om bij de klachtbehandeling betrokken te worden;

- Indien de vestigingsmanager van de betreffende vestiging respectievelijk het hoofd van de betreffende afdeling of diens superieuren te nauw betrokken is/zijn bij de ingediende klacht, dan kan een adviescommissie benoemd worden die wordt voorgezeten door een onafhankelijke voorzitter of kan een door de directie aangewezen managementvertegenwoordiger betrokken worden.

► **6.2 Iedere klacht** zal afgehandeld worden onder de geheimhoudingsplicht waaraan iedere OCA medewerker gehouden is volgens de arbeidsovereenkomst

Artikel 7. Het inzien van stukken en het horen van de klager.

- ▶ **7.1 De klager** wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld de op de zaak betrekking hebbende stukken in te zien.
- ▶ **7.2 De klager** wordt op zijn/haar verzoek in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.
- ▶ **7.3 Indien** dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, wordt de klager gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen.
- ▶ **7.4 De klager** wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze toe te lichten, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die

de klager zelf naar voren heeft gebracht.

- ▶ **7.5 Van de toelichting** van de klager wordt een verslag gemaakt. Dit verslag wordt naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, gestuurd.
- ▶ **7.6 Degene** op wie de klacht betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt welke naar zowel de klager als degene op wie de klacht betrekking heeft, wordt gestuurd. Deze rapportage zal geen persoonsgegevens bevatten.

Artikel 8. De rapportage over de klachten.

- ▶ **8.1 Ieder** half jaar ontvangt de directie van OCA een rapportage over de behandeling van klachten. De rapportage aan de directie van OCA dient de volgende informatie te bevatten:
 - Het aantal ontvangen klachten van cliënten, opdrachtgevers, werkgevers en overigen.
 - De aard van de klachten: bejegening, privacy, werkmethode, administratieve afhandeling, financiële afspraken, doorlooptijden en overig;
 - Het aantal gegronde klachten;
 - Het aantal ongegronde klachten, onder vermelding van de redenen en verklaringen;
 - De getroffen maatregelen op de klachten

Artikel 9. Slotbepalingen

- ▶ **9.1 Onverminderd** eventuele wettelijke bepalingen is dit reglement voor onbepaalde tijd van kracht.
- 9.2 Dit reglement** kan gewijzigd worden bij besluit van de OCA directie.
- 9.3 Het reglement** is per 25 november 2010 in werking getreden. Het reglement is op de website van OCA te zien: www.oca.nl.

Toevoeging

Sommige medewerkers (professionals) van OCA zijn gehouden aan een beroepscode. Deze beroepscode hebben eigen klachtenprocedures. Daar is dit klachtenreglement niet op van toepassing.

Voor klachten met betrekking tot OCA zorg die niet opgelost kunnen worden met het huidige reglement is het reglement van de Klachtencommissie van ZKN van toepassing. Naar deze procedures verwijzen wij in de klachtenbrief die de client ontvangt.

OCA HOOFDKANTOOR

☎ 020 3121680
✉ info@oca.nl
🌐 www.oca.nl