

## **Klachtreglement Organisatie voor Vitaliteit, Activering en Loopbaan (OVAL)**

### ***Definities***

#### **Artikel 1**

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- a. *Commissie*: Geschillencommissie OVAL
- b. *OVAL*: Organisatie voor Vitaliteit, Activering en Loopbaan;
- c. *Dienstverlener*: iedere natuurlijke of rechtspersoon die lid is van OVAL, of geen lid is van OVAL maar desgevraagd schriftelijk verklaart de uitspraak van de Commissie te erkennen en in overeenstemming daarmee te zullen handelen;
- d. *Klacht*: iedere uiting van onvrede door of namens een belanghebbende inzake de dienstverlening van een dienstverlener in het algemeen, inzake het handelen of nalaten van individuele medewerkers van de dienstverlener of inzake niet naleving van de gedragscode van OVAL, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen, met uitzondering van klachten die uitsluitend een financiële claim betreffen, een en ander met inachtneming van het bepaalde in artikel 7;
- e. *Klager*: iedere (rechts)persoon, die gebruik maakt dan wel heeft gemaakt van de diensten van een dienstverlener.

#### **Artikel 2**

Dit reglement is niet van toepassing op klachten of geschillen inzake de dienstverlening van een dienstverlener als bedoeld in artikel 1 sub c van het Reglement Geschillencommissie Arbodiensten. Voor die klachten en geschillen is het Reglement Geschillencommissie Arbodiensten van toepassing.

### ***Taak***

#### **Artikel 3**

De Commissie heeft tot taak zwaarwegende adviezen te geven naar aanleiding van klachten van klagers over dienstverleners.

## ***Samenstelling, benoeming, ontslag***

### **Artikel 4**

- a. Een klacht die in behandeling wordt genomen, wordt onderzocht en beoordeeld door minimaal drie leden van de Commissie. De Commissie kan per klacht een andere samenstelling kiezen, maar bestaat altijd uit een onafhankelijke voorzitter, die door het bestuur van OVAL wordt benoemd, en twee andere leden, die door het bestuur van OVAL worden benoemd op basis van het onderwerp en werkveld waar de klacht over gaat (loopbaan, vitaliteit of activering).
- b. Voor de benoeming van de leden conform sub a van dit artikel vormt het bestuur van OVAL een pool van inhoudelijk deskundigen van de leden van OVAL. Het bestuur van OVAL kan de samenstelling van deze pool te allen tijde aanpassen.
- c. De voorzitter wordt benoemd voor een periode van 3 jaar. Het bestuur kan deze periode verlengen.
- d. Indien gedragingen van de voorzitter of een van de leden ernstig nadeel toebrengen aan de goede gang van zaken bij de Commissie of aan het in haar gestelde vertrouwen, kan het bestuur van OVAL de voorzitter of het betreffende lid tussentijds uit zijn functie ontheffen. Het bestuur neemt een zodanige beslissing niet dan nadat de voorzitter of het betreffende lid daaromtrent is gehoord.
- e. Het bestuur van OVAL ziet er bij de samenstelling op toe dat de leden die zitting nemen in de Commissie geen band hebben met één van de betrokken partijen waardoor zij niet in volledige vrijheid kunnen oordelen.
- f. Een lid van de Commissie verschoont zich indien sprake is van feiten of omstandigheden die zijn persoon of de dienstverlener waarvoor hij werkzaam is betreffen waardoor een onpartijdige behandeling van de klacht schade zou kunnen lijden.
- g. Indien één van de betrokken partijen verzoekt om één of meer leden van de Commissie te wraken vanwege zijn partijdigheid of mogelijke bevooroordeeldheid dan beslist de voorzitter over dat verzoek. De wraking dient schriftelijk en met redenen omkleed bij de Commissie aanhangig te worden gemaakt.

## ***Geheimhouding***

### **Artikel 5**

- a. De leden van de Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle feiten en gegevens die hun in die hoedanigheid ter kennis komen;
- b. Zij zijn voorts tot geheimhouding verplicht van alle aangelegenheden ten aanzien waarvan de voorzitter van de Commissie hun geheimhouding heeft opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijk karakter moeten begrijpen.
- c. Het is de leden van de Commissie verboden om hun gevoelens te openbaren welke tijdens de beraadslagingen over aanhangige zaken zijn geuit.

## ***Secretaris - secretariaat***

### **Artikel 6**

- a. De Commissie wordt bijgestaan door een secretariaat, aan het hoofd waarvan de secretaris staat;
- b. Op alle leden van het secretariaat is artikel 5 van overeenkomstige toepassing.

## ***Ontvankelijkheid***

### **Artikel 7**

De Commissie kan klachten die kennelijk niet-ontvankelijk of kennelijk ongegrond of naar haar oordeel kennelijk van onvoldoende gewicht zijn zonder verdere behandeling bij met redenen omklede beslissing afwijzen. Een klacht wordt in ieder geval niet in behandeling genomen indien:

- a. Het geschil reeds bij een rechter aanhangig is gemaakt;
- b. Het geschil (nog) niet is behandeld volgens het (interne) klachtenreglement van de dienstverlener. Behandeling van de klacht wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien en zodra de betrokken dienstverlener ter zake van de klacht:
  1. een schriftelijke beslissing heeft genomen, of;
  2. een voorstel inzake de afhandeling heeft gedaan dat door cliënt onder opgave van redenen is afgewezen, of;
  3. de termijn waarbinnen uit hoofde van haar reglement enige handeling had moeten zijn verricht dan wel beslissing had behoren te zijn genomen heeft laten verlopen.
- c. Naar het oordeel van de Commissie sprake is van overschrijding van een redelijke termijn. Van zodanige termijn is onder andere sprake indien het

verzoekschrift niet is ingediend binnen één maand nadat behandeling van het geschil heeft plaatsgevonden. Overschrijding van deze termijn heeft niet-ontvankelijkheid tot gevolg, behoudens bijzondere, in het verzoekschrift te vermelden omstandigheden ter beoordeling van de Commissie;

- d. Klager het in artikel 8 sub g bedoelde bedrag niet voldoet binnen twee weken nadat de factuur daarvoor aan klager is verzonden.

### ***Klachtprocedure***

#### **Artikel 8**

- a. De klacht wordt per e-mail of via de website [www.klachtregeling.nl](http://www.klachtregeling.nl) ingediend bij het secretariaat dat is benoemd conform artikel 6.
- b. Behoudens op verzoek van de Commissie kan klager een eenmaal ingediende klacht niet aanvullen met nadere informatie.
- c. De klacht bevat in ieder geval de naam en het adres van de klager en de dienstverlener waartegen een klacht wordt ingediend, een duidelijke omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden waarop de klacht berust, een aanduiding van het doel dat met het indienen van de klacht wordt nagestreefd, een motivering waarom de uitkomst van de klachtbehandeling van de dienstverlener niet wordt geaccepteerd en alle relevante stukken die op de klacht betrekking hebben.
- d. De klacht kan worden ingediend door de klager zelf, of door zijn advocaat, of door een gemachtigde die beschikt over een schriftelijke volmacht van de klager die gelijk met de klacht wordt meegezonden.
- e. Het secretariaat zendt klager binnen 2 weken een ontvangstbevestiging van de klacht.
- f. Indien de klacht is ingediend in strijd met artikel 7 sub b, wijst de Commissie klager daarop en is de Commissie bevoegd de (verdere) behandeling van de klacht terug te verwijzen naar de betrokken dienstverlener en de terugverwijzing te vergezellen van aanwijzingen ter zake van die verdere behandeling.
- g. Klager is voor de klachtbehandeling door de Commissie een door het bestuur van OVAL vastgesteld bedrag verschuldigd, dat wordt terugbetaald indien de klacht gegrond of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard.
- h. Indien klager de klacht intrekt, deelt de Commissie dit aan de betrokken dienstverlener mee en onthoudt de Commissie zich van verdere behandeling van de klacht.

## ***Behandeling***

### **Artikel 9**

- a. De Commissie kan informatie inwinnen die zij voor haar oordeel in enige zaak van belang acht, een en ander binnen de grenzen van de wet, het medisch beroepsgeheim, alsmede binnen de vigerende privacyregelgeving. In iedere stand van de procedure kan de Commissie een of meer partijen verzoeken schriftelijk nadere gegevens te verstrekken;
- b. Het secretariaat stelt de betrokken dienstverlener onverwijld in kennis van een tegen haar ingediende klacht en stelt haar in de gelegenheid binnen een termijn van vier weken na de datum van verzending van de klacht aan haar een schriftelijk verweerschrift in te dienen. Op verzoek van de dienstverlener kan deze termijn eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd. Voorts draagt het secretariaat er zorg voor, dat partijen over en weer in het bezit komen van alle documenten die in de loop van de behandeling van het geschil ter kennis van de Commissie komen;
- c. Behandeling van de klacht vindt in beginsel uitsluitend schriftelijk plaats;
- d. De voorzitter kan bepalen dat een klacht in afwijking van sub c van dit artikel mondeling wordt behandeld. In het geval een der partijen schriftelijk, binnen één week nadat het verweerschrift door klager is ontvangen, aangeeft een mondelinge behandeling van de klacht te wensen, kan ter aanvulling op de schriftelijke procedure tegen betaling een hoorzitting worden gehouden. De voorzitter beslist over het verzoek. De partij die om de mondelinge behandeling verzoekt is een door het bestuur van OVAL vastgesteld bedrag verschuldigd dat niet wordt terugbetaald;
- e. Indien conform de vorige sub een hoorzitting wordt gehouden, worden partijen uiterlijk twee weken tevoren schriftelijk of per e-mail opgeroepen tot het bijwonen van die hoorzitting. Indien een partij geen gevolg wenst te geven aan de oproep, geeft zij daarvan uiterlijk één week voordat de hoorzitting plaatsvindt schriftelijk en onder opgave van redenen kennis aan het secretariaat. De Commissie kan besluiten bij afwezigheid van een of beide partijen de hoorzitting door te laten gaan. De Commissie kan zich tijdens de mondelinge behandeling laten voorlichten door getuigen en/of deskundigen. De hoorzittingen zijn niet openbaar. Partijen zijn bevoegd zich tijdens het proces van klachtbehandeling voor eigen rekening door een gemachtigde te doen vertegenwoordigen. De Commissie kan verlangen dat haar een document wordt overgelegd, waaruit naar behoren van deze machtiging blijkt.
- f. Voor de duur van het geschil onthouden de leden van de Commissie zich van persoonlijk contact met partijen inzake het geschil.

## **Toetsing**

### **Artikel 10**

De Commissie toetst de gedraging of gedragingen die het voorwerp zijn van de klacht aan:

- a. ter zake van deze gedragingen geldende procedures (met inbegrip van de (interne) klachtenregeling van de dienstverlener en de gedragscode van OVAL) en aan de zorgvuldigheid die bij de naleving daarvan redelijkerwijze en billijkheidshalve mag worden verlangd;
- b. redelijke normen van professionaliteit;
- c. de redelijkheid van de verwachting van de klager ten aanzien van de gedraging of de werkwijze (dienstverlening) van de dienstverlener.

## **Uitspraak**

### **Artikel 11**

- a. De Commissie doet binnen vier weken na ontvangst van het verweerschrift een uitspraak, welke kan bestaan uit een tussenuitspraak of een einduitspraak. Zij is bevoegd deze termijn één of meermalen te verlengen, doch draagt er zorg voor dat een redelijke termijn van afhandeling van de klacht verzekerd blijft;
- b. Een tussenuitspraak bestaat uit een advies van de Commissie op basis waarvan partijen zelf tot een schikking kunnen komen of waarin alsnog een hoorzitting kan worden uitgeroepen;
- c. Indien partijen op basis van de tussenuitspraak niet binnen een periode van vier weken – of indien in de tussenuitspraak een afwijkende periode is vastgelegd, die afwijkende periode – tot een schikking zijn gekomen, informeren zij de Commissie daarover. De Commissie doet in dat geval binnen vier weken na ontvangst van de melding van klager dat niet tot een schikking is gekomen, een einduitspraak;
- d. Een einduitspraak strekt tot het gegrond, gedeeltelijk gegrond dan wel ongegrond verklaren van de klacht(en) of onderdelen daarvan. Zij komt tot stand bij gewone meerderheid van stemmen, en bevat de gronden waarop het oordeel van de Commissie rust;
- e. Indien partijen tot een schikking komen dan wordt het geschil of het onderdeel daarvan waarop de schikking betrekking heeft geacht te zijn ingetrokken;
- f. Uitspraken van de Commissie gelden als een zwaarwegend advies aan degene(n) op wie het oordeel van de Commissie betrekking heeft. De Commissie is bevoegd in haar uitspraak te bepalen, dat degene die het

aangaat de Commissie schriftelijk en binnen een door haar te bepalen redelijke termijn zal inlichten of en op welke wijze aan dit advies gevolg is gegeven en/of hoe in de toekomst zal worden gehandeld in vergelijkbare situaties. Ingeval een dienstverlener te dezer zake in gebreke blijft kan de Commissie het bestuur van OVAL daarvan in kennis stellen. Ter zake van laatstgenoemde beslissing kan geen klacht meer worden ingediend;

- g. De Commissie is bevoegd een uitspraak geheel of ten dele voorwaardelijk te doen. Door het intreden van feiten of omstandigheden, die zulk een uitspraak haar voorwaardelijk karakter doen verliezen, wordt deze van rechtswege omgezet in een onherroepelijke uitspraak;
- h. Herziening van een uitspraak van de Commissie kan slechts aan de orde zijn indien haar feiten en omstandigheden ter kennis worden gebracht die haar voordien niet bekend waren en die herziening rechtvaardigen. Om herziening wordt verzocht door middel van een verzoekschrift, dat ten minste deze feiten en omstandigheden vermeldt. Artikel 7 is van overeenkomstige toepassing.

### ***Registratie – (jaar)verslaglegging***

#### **Artikel 12**

- a. Jaarlijks voor 1 mei stelt de Commissie een verslag vast van haar werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het bestuur van OVAL maakt het jaarverslag openbaar.
- b. Het jaarverslag bevat ten minste:
  - 1. Gegevens omtrent de personele samenstelling van de Commissie;
  - 2. Een geanonimiseerd overzicht van het aantal aan haar voorgelegde geschillen en de wijze van afhandeling daarvan;
  - 3. De geanonimiseerde einduitspraken van de Commissie, waarbij een schikking die plaatsvindt nadat een verzoekschrift is ingediend en een voorwaardelijke uitspraak als einduitspraak gelden.

### ***Onvoorziene gevallen***

#### **Artikel 13**

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, handelt de Commissie naar bevind van zaken.