
KLACHTENREGELING DEV ORGANISATIEADVISEURS

1 Doelstelling van de regeling

dev organisatieadviseurs streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening bij onze adviestrajecten, opleidingen, intervisies en coachingsessies. Toch kan het voorkomen dat een opdrachtgever, deelnemer of coachee niet tevreden is.

Deze regeling heeft tot doel:

- Het op een zorgvuldige, vertrouwelijke en uniforme wijze registreren en afhandelen van klachten.
- Het wegnemen van de oorzaken van de klacht en het herstellen van de relatie.
- Het leren van fouten om de kwaliteit van onze dienstverlening continu te verbeteren.

2 Definities

- **Klacht:** Iedere uiting van ontevredenheid over de werkzaamheden, de werkwijze of het gedrag van een adviseur/trainer/coach van **dev** organisatieadviseurs, die schriftelijk of elektronisch wordt ingediend.
- **Klager:** De opdrachtgever, deelnemer aan een opleiding/intervisie, of de gecoachte die de klacht indient.
- **Aangeklaagde:** De adviseur, trainer of coach van **dev** organisatieadviseurs op wie de klacht betrekking heeft.
- **Klachtenfunctionaris:** De persoon binnen **dev** organisatieadviseurs die belast is met de coördinatie en afhandeling van de klacht, zijnde de directeur beheer.

3 De procedure: Stap voor stap

Stap 1: Informele fase (De dialoog)

Wij geloven in korte lijnen. Veel misverstanden kunnen in een vroeg stadium worden opgelost door een open gesprek. We moedigen de klager daarom aan om de onvrede eerst direct te bespreken met de desbetreffende adviseur.

Stap 2: Formele indiening

Leidt het gesprek niet tot een oplossing, of leent de situatie zich hier niet voor? Dan kan de klager een formele klacht indienen.

- **Hoe:** Per e-mail via [bureau@devoa.nl] of per post ter attentie van de 'portefeuillehouder beheer'.
- **Inhoud:** De klacht bevat minstens de naam en contactgegevens van de klager, een duidelijke omschrijving van de situatie en de klacht, de datum en eventueel de betrokken adviseur.

Stap 3: Ontvangstbevestiging en eerste beoordeling

- Binnen **5 werkdagen** na ontvangst krijgt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- De directeur beheer wijst een onafhankelijke behandelaar aan (zijnde een van de vennoten die *niet* bij het project betrokken was).
- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Stap 4: Hoor en wederhoor

- De behandelaar onderzoekt de feiten en hoort zowel de klager als de aangeklaagde adviseur.
- Indien gewenst of noodzakelijk worden partijen uitgenodigd voor een (online) gesprek om de klacht toe te lichten en te zoeken naar een oplossing.

Stap 5: Uitspraak en afhandeling

- Binnen **4 weken** na de ontvangstbevestiging ontvangt de klager een schriftelijke en gemotiveerde reactie. Hierin staat of de klacht gegrond is en welke eventuele maatregelen of oplossingen worden voorgesteld.
- Mocht het onderzoek meer tijd vergen, dan wordt de klager hierover vóór het verstrijken van de 4 weken geïnformeerd, inclusief een schatting van de nieuwe termijn.

4 Privacy en Registratie

- Alle klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld.
- **dev** organisatieadviseurs registreert binnengekomen klachten in een intern, beveiligd dossier. Dit dossier bevat de klacht, de correspondentie en de afloop.
- De documenten worden tot maximaal **2 jaar** na afhandeling bewaard, tenzij wettelijke termijnen anders vereisen.

5 Externe geschillenbeslechting

Indien de klacht na de formele procedure niet naar tevredenheid is opgelost, kan er sprake zijn van een geschil. Partijen kunnen in dat geval het geschil voorleggen aan de klachtencommissie van de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs (Ooa).