

## Reglement van Ooa-klachtenprocedure

*Deze Ooa klachtenregeling dient als vervanging van de Tuchtregeling en is een voorlopige regeling totdat een definitieve versie is vastgesteld in de ALV Ooa mei 2022.*

### 1. De klacht

1.1 Klager, indiening en eerste behandeling van de klacht

1.2 Vereisten

### 2. De Klachtencommissie

### 3. De Ooa-klachtprocedure in eerste aanleg

3.1 De procedure

3.2 De mondelinge behandeling

3.3 Getuigen en deskundigen

### 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:

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

Op de naleving van deze Ooa Kerncode wordt toegezien door de Klachtencommissie van de Ooa. De wijze waarop klachten kunnen worden ingediend en hoe ze worden behandeld is vastgelegd in deze Klachtenregeling. De Ooa heeft een klachtenregeling om het mogelijk te maken dat personen hun onvrede uiten wanneer de dienstverlening van een lid van de Ooa in hun ogen onvoldoende is geweest. De klachtenregeling past in het algemene kwaliteitsbeleid van de Ooa, omdat klachtenbehandeling een vorm van kwaliteitsbewaking is. De klager behoudt altijd het recht om voor, tijdens en na de klachtenbehandeling door de Ooa de normale rechtsgang te volgen.

Bij de Ooa-klachtenprocedure wordt gekeken naar de wijze waarop de beroepsbeoefenaar zich jegens de klager heeft gedragen. De Ooa-klachtenprocedure beoogd te onderzoeken wat een (ethische) handelwijze behelst van goede adviseurs in concrete (complexe) situaties.



## 1. De klacht

### 1.1 Klager, indiening en eerste behandeling van de klacht

#### 1.1.1 Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de opdrachtgever,
- b. het bestuur en hij die voor de opdrachtgever werkzaam is of is geweest ten tijde van de uitvoering van de opdracht,
- c. besturen en leden van de aangesloten branche- c.q. beroepsorganisaties die redelijk en direct belang hebben.

#### 1.1.2 Een klacht kan ingediend worden tegen een professional die tijdens de uitvoering van de opdracht waarop de klacht betrekking heeft, lid is (of was) van de Ooa.

### 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, adres, woonplaats en telefoonnummer van de klager;
- b. naam en 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 dit reglement.

### 2.2 De Klachtencommissie bestaat in principe uit:

- a. één voorzitter afkomstig uit het Ooa bestuur;
- b. het Ooa bestuurslid wat fungeert als secretaris binnen het Ooa bestuur
- c. één lid, die voorzitter danwel lid is van de Wetenschappelijke Raad van de OOa;
- d. één lid, die voorzitter danwel lid is van de werkgroep Beroepsethiek van de Ooa
- e. één lid, die voorzitter danwel lid is van het Platform Advieskwaliteit van de Ooa.

### 2.3 Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever en het Ooa- lid is Nederlands recht van toepassing. De klachtenregeling vormt geen vervanging van de Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de betreffende opdracht. De rechtsverhouding tussen het bureau en de opdrachtgever is onderworpen aan Nederlands recht.



### 3. De Ooa-klachtprocedure in eerste aanleg

#### 3.1 De procedure

3.1.1 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.

3.1.2 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.

3.1.3 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.

3.1.4 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.

3.1.5 De voorzitter 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 verweer in te dienen. Verweerder dient daarvoor een gemotiveerd verzoek in bij de secretaris van de Klachtencommissie.

3.1.6 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

3.2.1 Na de wisseling van de in het vorige artikel genoemde stukken roept de Klachtencommissie zowel klager als verweerder op ter zitting te verschijnen 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.

3.2.2 Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat de klacht geen mondelinge behandeling behoeft, doet de Klachtencommissie daarvan gemotiveerd mededeling aan klager en verweerder.

3.2.5 De voorzitter leidt de zitting. De secretaris van de Klachtencommissie draagt zorg voor de verslaglegging middels een verslag, hetwelk door de voorzitter en de secretaris wordt vastgesteld en ondertekend en aan partijen wordt toegezonden.

#### 3.3 Getuigen en deskundigen

3.3.1 Op verzoek van klager, verweerder of ambtshalve kan de Klachtencommissie inlichtingen inwinnen en daartoe getuigen en deskundigen horen. De secretaris doet daarvan mededeling aan partijen. De partij die getuigen dan wel deskundigen oproept is verplicht de namen van deze getuigen of deskundigen tenminste acht dagen voor de dag van de zitting bekend te maken aan de Klachtencommissie en aan partijen.

3.3.2. Leden van de deelnemende beroepsorganisaties en degenen die verbonden zijn aan een deelnemende brancheorganisatie zijn verplicht, indien zij worden opgeroepen om als getuige of deskundige, inlichtingen te verstrekken, ter zitting van de Klachtencommissie te verschijnen en de gevraagde inlichtingen te verschaffen.



3.3.3 Getuigen en deskundigen zullen zich kunnen verschonen, indien zij behoren tot de bloed- en aanverwanten van de aangeklaagde of gehuwd zijn of gehuwd geweest zijn dan wel in de vorm van partnerschap met aangeklaagde. Eveneens kunnen zij zich verschonen indien zij uit hoofde van hun stand, beroep of betrekking tot geheimhouding zijn verplicht.

#### 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 geven, welke 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 na de mondelinge behandeling.

4.3 Het verslag van de mondelinge behandeling is schriftelijk en bevat, in ieder geval:

- a. de namen en woonplaatsen van partijen en van hun 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 onderdelen van de Kerncode 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 Kerncode van de Ooa op correcte wijze toegepast?
- c. Behoeft de Kerncode 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 deelnemende organisatie voor de duur van ten hoogste één jaar;
- b. ontzetting uit het lidmaatschap van de deelnemende organisatie.



4.6 De vastlegging 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. De uitgangspunten voor de behandeling van een verzoek om wraking zijn neergelegd in het wrakingsprotocol.

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

6.1 In geval van intrekking van de klacht of het vervallen van de hoedanigheid van lid van de deelnemende beroeps- of brancheorganisatie respectievelijk verbondenheid met een lid van de deelnemende brancheorganisatie, wordt de behandeling daarvan gestaakt, tenzij de Klachtencommissie beslist dat de behandeling van de klacht om redenen aan het algemeen belang ontleend, moet worden voortgezet. In dat laatste geval wordt de klacht verder behandeld als ware deze afkomstig van de betrokken organisatie(s).

## 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 vertrouwelijk 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

Dit reglement vervangt voorgaande reglementen van de deelnemende organisaties en gaat in op een door de algemene ledenvergaderingen van elk van de deelnemende organisaties te bepalen datum. Op klachten die voor deze ingangsdatum bij het secretariaat zijn ingediend blijven de dan geldende reglementen van de deelnemende organisaties van toepassing.

Dit reglement is (wordt) vastgesteld door de ledenvergaderingen van de Orde van organisatiekundigen en –adviseurs en kan worden aangehaald als Reglement van Ooa-Klachtenprocedure.

