



Klachtenprocedure

Waar maatwerk wordt geleverd in een intensieve samenwerking, kan het voorkomen dat zich onenigheden voordoen die aanleiding zijn voor een klacht. De klacht kan betrekking hebben op gedragingen en/of uitlatingen van en/of behandeling door Freerk Wortelboer dan wel een door Freerk ingeschakelde derde die onder zijn verantwoordelijkheid de opdracht uitvoert.

Uitgangspunt is dat Freerk Wortelboer of de ingeschakelde collega op wie de klacht van toepassing is allereerst zelf de kwestie met de opdrachtgever of deelnemer aan de opleiding bespreekt om samen tot een gewenste oplossing te komen. Als dit niet leidt tot het gewenste resultaat of oplossing, heeft de opdrachtgever of deelnemer de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie van de Ooa, de Orde van organisatiekundigen en –adviseurs.

Voor klachten geldt de volgende procedure:

1. Klanten dienen een klacht schriftelijk in te dienen bij Freerk.
2. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht krijgt de indiener een bevestiging van ontvangst.
3. Het streven is de klacht binnen vier weken na ontvangstbevestiging af te handelen. Mocht nader onderzoek noodzakelijk zijn dan wordt de indiener daarvan met redenen omkleed in kennis gesteld binnen vier weken na ontvangstbevestiging en wordt een nieuwe termijn gemeld waarop uitsluitel kan worden verleend.
4. De klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.
5. Klachten en de wijze van afhandeling worden door Freerk geregistreerd en voor de duur van drie jaar bewaard.

Als de indiener niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenbehandeling door Freerk dan kan hij/zij schriftelijk een klacht tegen Freerk indienen bij de Ooa, de Orde van organisatiekundigen en –adviseurs. Freerk is als lid gebonden aan de gedragscode van de Ooa. In de gedragscode code van de Ooa is te lezen hoe de professionele en ethische uitgangspunten en normen worden vormgegeven en gewaarborgd. Deze gedragscode vindt u op de website van de Ooa (<https://www.ooa.nl/beroepsethiek>) en van Freerk (<http://www.freerk.net>). De klachtencommissie van de Ooa zal de klacht procedureel in behandeling nemen. Freerk volgt ten allen tijde de uitkomst van deze procedure. Eventuele consequenties worden door Freerk zo spoedig mogelijk afgehandeld.

