

## **KLACHTENPROCEDURE OLFLO**

OLFLO heeft een klachtenprocedure die hieronder staat beschreven:

Als je een klacht of opmerking hebt, zijn we blij als je die rechtstreeks aan ons meldt. Persoonlijk contact hierover kan wellicht tot een oplossing leiden.

Indien de klacht naar jouw gevoel niet naar behoren is afgehandeld of opgelost, dan kun je gebruik maken van de volgende klachtenregeling/ procedure:

### **Klachtenregeling OLFLO**

Bij klachten over de gestalt-art opleiding kan men zich wenden tot de vertrouwenspersoon van OLFLO. De vertrouwenspersoon heeft o.a. als taken:

- De opvang van een klager
- Het bekend maken van de klachtenregeling van OLFLO
- Het zorgen voor preventie van ongewenste omgangsvormen.
- Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld;

De vertrouwenspersoon wordt aangewezen door Irene van der Wolf en Geert-Jan Floris van OLFLO, maar hebben verder geen andere binding met het instituut dan de functie van vertrouwenspersoon.

### **Vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon is een persoon die een goed inzicht heeft in het werkgebied en de aard van werkzaamheden van OLFLO. Tevens is hij zij in staat zich in te leven in de belangen van de betrokken partijen en een meerzijdige objectiviteit te handhaven. De vertrouwenspersoon functioneert onafhankelijk. De vertrouwenspersoon treedt daarnaast tevens preventief, bemiddelend en adviserend op (als mediator of consultant). Bij beide partijen zal informatie worden ingewonnen voordat er bemiddeld wordt. Bij bemiddeling en advies zal het altijd gaan om korte gerichte interventies.

Op dit moment is de vertrouwenspersoon:

Ron van Loon te bereiken via [hrcvanloon@gmail.com](mailto:hrcvanloon@gmail.com)

### **Procedure**

Een klacht moet schriftelijk en ondertekend bij OLFLO ter attentie van de vertrouwenspersoon worden ingediend.

De klacht moet voorzien zijn van naam, adres en telefoonnummer van de klager en van de beklagde.

Het secretariaat zendt de klacht onverwijld aan de vertrouwenspersoon en deze toetst de klacht aan de richtlijnen van de klachtenregeling en kan deze:

niet-ontvankelijk verklaren;

als niet-vallend onder de bevoegdheid van de vertrouwenspersoon afdoen;

slechts ten dele behandelen;

ter zake bevinden en afhandelen

In eerste instantie worden klachten en het verweer daarop schriftelijk behandeld. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging, De klacht wordt binnen 2 weken in behandeling genomen.

Partijen krijgen telkens vier weken de tijd om schriftelijk te reageren.

De vertrouwenspersoon legt de schriftelijke reactie voor aan partijen, die daarop ook weer schriftelijk kunnen reageren. Er kan twee keer schriftelijk gereageerd worden.

Op basis van deze stukken organiseert de vertrouwenspersoon uiterlijk zes weken na afloop van de tweede ronde van schriftelijke reacties van partijen een zitting. Indien gewenst worden partijen uitgenodigd op de zitting te verschijnen. De vertrouwenspersoon hoort de klager en degene over wie is geklaagd.

Van de zitting wordt schriftelijk verslag gemaakt.

De vertrouwenspersoon doet uitspraak over de klacht uiterlijk zes weken na de zitting.

De vertrouwenspersoon houdt zorgvuldig het dossier bij van alle acties en stukken.

De vertrouwenspersoon deelt de uitspraken, schriftelijk en met redenen omkleed, mee aan de partijen. De bindende uitspraak van de vertrouwenspersoon wordt minimaal 5 jaar bewaard in het archief van OLFLO.

De uitspraken van de commissie zijn bindend voor alle betrokkenen van OLFLO.

### **Openbaarheid**

De klachtenprocedure is openbaar. Zie website, vergoedingen & overige, klachtenprocedure.