

## Klachtenregeling Omnyacc

### *Inleiding*

Omnyacc hecht veel waarde aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Indien je ontevreden bent over een van onze medewerkers, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen wij je nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Jouw opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken wij met jou naar een passende oplossing.

### *Telefonisch oplossen klacht*

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost; wij vragen je daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat je eerst probeert om met de betreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heb je redenen om dit niet te willen, dan kun je ook contact opnemen met de onderstaande personen.

Vestiging	1e contactpersoon	2e contactpersoon	Telefoonnummer
Omnyacc GoesDeen - Heemstede	Dhr. J.A.M. de Lange	Mevr. A. Braam	023 5283254
Omnyacc GoesDeen - Zwaagdijk	Dhr. J.A.M. de Lange	Mevr. A. Braam	0228 561010
Omnyacc Den Helder	Dhr. G. de Graaf	Mevr. H.A.J.M. Komen-Kos	0223 688600
Omnyacc Hoorn	Dhr. C. Müller	Dhr. X. Müller	0229 271994
Omnyacc Leeuwarden	Dhr. C. van Buiten	Dhr. R. van der Vliet	058 8200900
Omnyacc Den Burg	Dhr. M. Krediet	Dhr. B. Goemans	0222 315444
Omnyacc Heerhugowaard	Dhr. P.L. Blankenmee	Dhr. J. Schipper	072 5720626
Omnyacc In Control - Den Helder en Leeuwarden	Mevr. M. Schintz-Privée	Mevr. H.A.J.M. Komen-Kos	0223 688600
Omnyacc pensioen- en HRM-Adviseurs - Leeuwarden	Dhr. S. Buursma	Dhr. H. Steunebrink	058 8200900
Omnyacc HRM – Hoorn	Dhr. C. Müller	Dhr. X. Müller	0229 271994
Omnyacc Schagen	Dhr. W. Breuker	Dhr. A. Dobbe	0224-762886

### *Formele schriftelijke klachtenprocedure*

Is jouw probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens jou niet voor een gesprek, dan kun je de klacht formeel schriftelijk of per mail indienen. Dit kan via het formulier dat je van onze website kunt downloaden ([klachtenformulier](#)). Je kunt het ingevulde formulier daarna verzenden ter attentie van één van bovenstaande contactpersonen.

Overigens kun je er ook voor kiezen om de klacht telefonisch door te geven aan een van onze medewerkers. Vermeld daarbij nadrukkelijk dat je de klacht wilt laten behandelen via de officiële klachtenprocedure. De medewerker zal dan het klachtenformulier tijdens het telefoongesprek invullen; je ontvangt hiervan twee kopieën. We vragen je één exemplaar ondertekend te retourneren.

### *Verloop procedure*

De gang van zaken is daarna als volgt: één van de contactpersonen zal jouw klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met jou en de andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het hem niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal hij in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van jouw klacht bevestigen. In de meeste gevallen neemt hij ook contact met je

op om te overleggen over de verdere stappen. Ook kun je om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Indien het bestuur dit zinvol acht, zal er binnen drie weken na ontvangst van jouw klacht overleg met je gevoerd worden ter vaststelling of jouw klacht door bemiddeling kan worden afgehandeld. Doelstelling is om jouw klacht in ieder geval binnen tien weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan word je over de reden daarvan geïnformeerd en ook verder op de hoogte gehouden van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvang je na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.

#### *Overige aspecten klachtenregeling*

Mede in verband met beroepsreglementering worden alle aspecten van de afhandeling van jouw klacht vastgelegd. Uiteraard wordt zorgvuldig en vertrouwelijk met de informatie omgegaan.

In bepaalde situaties kan het noodzakelijk zijn om extern advies in te winnen bij professionele onafhankelijke instanties. Met het indienen van jouw formele klacht word je daarom toestemming gevraagd om (kopieën van) relevante stukken ter beschikking te stellen aan die eventuele deskundigen. Zoals bij ons gebruikelijk vragen wij hen voor geheimhouding te tekenen.

Tot slot: indien je een klacht hebt en ons dat laat weten, waarderen wij dat zeer. Je geeft ons hiermee immers een tweede kans. Je kunt ervan verzekerd zijn dat wij alle gegronde klachten meenemen in de evaluatie van onze organisatie en onze uiterste best doen om maatregelen te nemen om herhaling van het betreffende probleem te voorkomen. We hopen op een goede verdere relatie en samenwerking.

**De directie van Omnyacc**