



**KLACHTENREGLEMENT  
Zinzijn gevestigd te Rotterdam**

**Geregistreerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 27312318**

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Zinzijn, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door I. Otten-Admiraal, dat het volgende klachtenreglement van toepassing is.

Een klacht kan zowel betrekking hebben op de directeur als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Zinzijn werkzaamheden ten behoeve van cliënten van Zinzijn hebben verricht.

Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Zinzijn worden ingediend.

De klager ontvangt binnen veertien dagen een bevestiging van ontvangst van de ingediende klacht. In deze bevestiging is opgenomen de datum waarop de gedragingen en/of uitlatingen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden, een korte omschrijving van de feiten waarop de klacht betrekking heeft alsmede een korte samenvatting van de vervolprocedure.

De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien het een gedraging en/of uitlating betreft die langer dan zes maanden voor indiening van de klacht heeft/hebben plaatsgevonden.

Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager binnen een termijn van vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

De behandeling van de ingediende klacht geschiedt door de directeur van Zinzijn. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur van Zinzijn geschiedt de behandeling van de ingediende klacht door de directeur van Stapvoets Schitteren.

Een klacht van een klager die is aangemeld door het UWV wordt binnen veertien dagen gemeld aan de arbeidsdeskundige of werkcoach van het UWV en wordt opgenomen in het dossier. In geval de klager meent dat zijn of haar klacht niet naar behoren is afgehandeld kan deze klager escaleren naar de arbeidsdeskundige of werkcoach. De klager wordt expliciet gewezen op het klachtenreglement.

Zowel de klager als diegene op wie de klacht betrekking heeft wordt in de gelegenheid gesteld om gehoord te worden. In beide gevallen dient er van deze gelegenheid een schriftelijk verslag te worden opgemaakt. Dit verslag wordt zowel aan de klager als diegene waarop de klacht betrekking heeft toegezonden.

De klacht wordt binnen een periode van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.

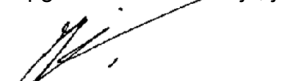
De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht evenals van de eventuele verdere maatregelen die naar aanleiding van de bevindingen ondernomen zijn of zullen worden.

Indien klager meent dat de klacht niet naar wens of behoren is opgelost, biedt Zinzijn klager de mogelijkheid terug te vallen op het Klachtenreglement van NOLOC, vereniging voor loopbaanprofessionals. Het betreffende dossier wordt binnen zes weken na indiening van de klacht bij Zinzijn aan NOLOC overhandigd. De interne behandeling van de klacht door Zinzijn is afgerond op het moment dat het betreffende dossier is overgedragen. Zinzijn is verplicht zich na behandeling van een klacht aan de uitspraak van de onafhankelijke Raad van Klachtenbehandeling te houden. Deze volgt het Reglement van klachtenbehandeling.

Zinzijn draagt zorg voor een registratie in een klachtenregister van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard, behandeling en uitkomst van de klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klachten getroffen maatregelen. Indien dit in een opdracht c.q. overeenkomst besloten ligt, zal Zinzijn voornoemde registratie conform overeengekomen opzet aan een opdrachtgever toezenden.

De klachtenregeling is opvraagbaar en beschikbaar op de website van Zinzijn.

Opgemaakt te Bleiswijk, juni 2015



Mevrouw I. Otten-Admiraal