



## Folder klachtenbehandeling

### Indienen van een klacht

ZaZaDi BV probeert al haar cliënten, deelnemers, werknemers, uitvoeringsinstellingen en mogelijk ingeschakelde derde partijen zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de u geboden dienstverlening of werkomgeving. Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u kenbaar maken aan de Algemeen Directeur tevens vertrouwenspersoon/behandelaar van ZaZaDi BV zowel per post (Postbus 1188 7801BD Emmen) als ook telefonisch (085-8781208 of 06-29514942). Deze medewerker zal uw klacht noteren en zorg dragen voor een juiste afhandeling. Vermeldt u duidelijk uw naam, adres, telefoonnummer en uw relatie tot ZaZaDi BV. Voor een snelle afhandeling van de klacht verdient het de voorkeur om dit schriftelijk te doen.

Zodra uw melding is ontvangen, volgt een ontvangstbevestiging.

### Definitie

Een klacht is een uiting van onvrede door een belanghebbende over de dienstverlening van ZaZaDi BV in het algemeen of de handelwijze van één van haar medewerkers, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.

### Ontvangstbevestiging

In geval u een klacht heeft ingediend, dan wordt u binnen twee weken schriftelijk op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht en wie de klacht in behandeling heeft.

### Behandeling

De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld middels een brief met vermelding van de klacht en de eventuele maatregelen. Indien behandeling binnen zes weken niet mogelijk is dan wordt dit schriftelijk aan de indiener gemeld en kan de termijn, na afstemming met de indiener, met maximaal vier weken verlengd worden.

Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht uiterlijk binnen 4 weken na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld met een onderbouwde motivatie waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen.

### Beroepsmogelijkheid

Indien de indiener ontevreden blijft en dit binnen vier weken schriftelijk kenbaar maakt aan de directie van ZaZaDi BV, dan wordt de klacht opnieuw behandeld.

### Tot slot

Indien u nog vragen hebt dan kunt u contact opnemen met het secretariaat van ZaZaDi BV (0591769157).