

Als u het idee heeft dat uw probleem of klacht niet goed is begrepen of afgehandeld, kunt u terugvallen op deze formele klachtenprocedure. U heeft er recht op dat uw klacht goed wordt afgehandeld. En voor onszelf is uw klacht ook waardevol. Het helpt ons om eventuele knelpunten in onze organisatie, werkwijze of procedures snel aan te pakken en op te lossen.

De klachtenprocedure verloopt als volgt:

1. De klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend.

U kunt uw brief sturen naar:

ZiZa, t.a.v. de directie,  
Pierre Dresenstraat 8  
6226DL Maastricht

of u kunt mailen naar: [info@ziza.nu](mailto:info@ziza.nu)

De klachtenbrief:

- is voorzien van naam en adres van de persoon die de klacht indient (anonieme klachten worden niet behandeld);
- is voorzien van een datum;
- is ondertekend (in het geval van een brief);
- bevat een omschrijving van de klacht.

2. Een klacht wordt behandeld door de directie van ZiZa. De klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.

3. De ontvangst van een klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd aan de klager.

4. De klachtenbehandelaar stuurt een afschrift van de binnengekomen klacht met eventuele bijlagen uiterlijk binnen vijf werkdagen aan de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft.

5. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:

a) het een gedraging betreft waarover al eerder een klacht is ingediend die in het kader van deze regeling is behandeld;

b) de gedraging waarover een klacht wordt ingediend langer dan een jaar geleden heeft plaats gevonden;

c) een evidente mogelijkheid was om bij de betrokken medewerker(s) tegen de ongewenste gedraging bezwaar te maken, en de klager heeft dit in het geheel nagelaten;

d) tegen de gedraging waarop de klacht betrekking heeft een gerechtelijke procedure is gestart, dan wel de gedraging betrokken is in een opsporingsverzoek op bevel van de officier van justitie.

6. Indien klager en/of de persoon op wiens gedrag de klacht betrekking heeft er prijs op stellen om te worden gehoord, vindt het horen plaats door de klachtenbehandelaar. Hij maakt van het horen een verslag.

7. Binnen 4 weken na ontvangst geeft de klachtenbehandelaar een reactie in de vorm van een besluit over de klacht. Afhankelijk van de aard van de klacht volgt een gesprek of een gemotiveerde schriftelijke reactie. Mocht tijdens het traject van afhandeling duidelijk worden dat dit niet kan worden gehaald omdat er langere tijd nodig is voor onderzoek, wordt u hiervan in ieder geval binnen vier weken op de hoogte gesteld. In dit schrijven zal ZiZa een verder een indicatie geven van de termijn waarop een besluit over de klacht genomen kan worden.

8. De klager wordt tenslotte door de behandelaar schriftelijk in kennis gesteld van:

a) het met redenen omklede besluit over de klacht en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden.

b) de bestaande mogelijkheid om over het besluit als hiervoor bedoeld voor te leggen aan een derde onafhankelijke partij:

Carla Bloemen  
Oosterweg 17  
6229 XV Maastricht

c) De uitspraak van de onafhankelijk derde is bindend voor ZiZa

9. Een afschrift van het met redenen omklede besluit en de eventuele conclusies die daaraan worden verbonden, wordt eveneens toegestuurd aan de eerst betrokken medewerker(s).

10. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor een periode van 5 jaar bewaard.

Datum van ingang: 01-04-2022