

## **KLACHTENREGLEMENT ERGOSENTRIC**

Met betrekking tot haar dienstverlening verklaart Ergosentric, gevestigd en kantoorhoudende te (3032 BN) Rotterdam aan de Noordsingel 250, 3e etage, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 60105453, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door A. Commijs, dat het volgende klachtenreglement op haar dienstverlening van toepassing is.

1. Een klacht kan zowel betrekking hebben op de directeur als op gedragingen en/of uitlatingen die gedaan zijn door derden die in opdracht van Ergosentric werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgevers van Ergosentric hebben verricht.
2. Een klacht kan zowel schriftelijk als mondeling bij Ergosentric worden ingediend.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. De behandeling van de ingediende klacht geschiedt door de directeur van Ergosentric. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur van Ergosentric geschiedt de behandeling van de ingediende klacht door een door Ergosentric daartoe aangezochte derde.
7. Een klacht van een klager die is aangemeld door het UWV wordt binnen veertien dagen gemeld aan de arbeidsdeskundige 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. De klager wordt expliciet gewezen op het klachtenreglement.
8. 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.

9. De klacht wordt binnen een periode van zes weken na indiening van de klacht afgehandeld.
10. 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.
11. Indien klager meent dat de klacht niet naar wens of behoren is opgelost, biedt Ergosentric 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 Ergosentric aan NOLOC overhandigd. De interne behandeling van de klacht door Ergosentric is afgerond op het moment dat het betreffende dossier is overgedragen. Ergosentric 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.
12. Ergosentric draagt zorg voor een registratie 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 Ergosentric voornoemde registratie conform overeengekomen opzet aan een opdrachtgever toezenden.
13. Deze klachtenregeling is opvraagbaar en beschikbaar op de website van Ergosentric ([www.ergosentric.nl](http://www.ergosentric.nl))

Opgemaakt te Rotterdam op 15 december 2014

Ergosentric, namens deze:

A. Commijs