

Lindekracht Klachtenregeling

Lindekracht staat garant voor een kwalitatief goede dienstverlening met respect voor de eigenheid van iedere deelnemer. Toch kan het voorkomen dat je je gedurende een counseling- of opleidingstraject onheus bejegend voelt. Wanneer je niet tevreden bent over de wijze waarop je benadert bent, ga dan in overleg met de pedagoog of je docent. Kom je er samen niet uit, dan kun je een klacht indienen.

1. Wanneer je niet tevreden bent over de dienstverlening, dan dien je dit onmiddellijk aan Lindekracht te laten weten. Alleen op deze wijze is Lindekracht in staat om alsnog de klacht te verhelpen.
2. Je kunt de klacht mondeling, per post of per Email richten aan Lindekracht:

Postadres:
Lindekracht
Cwartier, Kamer 031
Beekstraat 54
6001 GJ Weert

Emailadres:
administratie@Lindekracht.nl

3. De klacht zal als aanhef of onderwerp hebben "Klacht" gevolgd door het onderwerp, bijvoorbeeld "Klacht deBabycoach opleidingsdag 01-02-2018", en dient de volgende punten te omvatten:
 - duidelijke omschrijving van de klacht;
 - de naam, adres en woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer van de client / deelnemer;
 - over welke dienstverlening wordt de klacht gediend;
 - eventueel de datum wanneer de situatie is opgetreden.
4. Vijf werkdagen na ontvangst van de klacht door Lindekracht, ontvangt de client / deelnemer een bevestiging van ontvangst van de klacht.
5. Binnen vier weken na ontvangst geeft Lindekracht een schriftelijke inhoudelijke reactie op de klacht.
6. Wanneer Lindekracht langere tijd nodig heeft om onderzoek te doen dan wordt de client / deelnemer hiervan binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht in kennis gesteld. Lindekracht zal hierbij een toelichting geven op het uitstel en daarnaast aangeven binnen welke termijn de client / deelnemer een inhoudelijke reactie mag verwachten.

7. Wanneer Lindekracht er niet in slaagt de klachten van een cliënt/deelnemer met behulp van deze klachtenregeling tot een voor die cliënt/deelnemer aanvaardbare oplossing te brengen, dan kan de cliënt/deelnemer de klacht binnen twaalf maanden na schriftelijke afhandeling daarvan voorleggen aan de volgende instantie:

- Het betreft een counselingtraject: Als NFG geregistreerde professional ben ik vanuit de wet WKKGZ verplicht aangesloten bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris via de [SCAG](#) welke door het ministerie van VWS is goedgekeurd. Bovendien sta ik ingeschreven in het TCZ/RBCZ register.

Wanneer klachtenfunctionaris

Bij klachten welke te maken hebben met bijvoorbeeld onvoldoende/onjuiste zorgverlening, ongewenste beëindiging zorgverlening, schade door de behandeling/therapie, ontevredenheid over bejegening of nazorg.

Mogelijke maatregel(en)

De klachtenfunctionaris kan geen maatregel opleggen, maar helpt de cliënt zowel om de klacht te formuleren als bij de bespreking met de betreffende pedagoog.

- Indien u een klacht heeft, probeer dit dan altijd eerst met de betreffende professional te bespreken. Mogelijk komt u hier samen al uit.
 - Mocht dit gesprek niet hebben opgeleverd wat u wenst, of is een dergelijk gesprek om motiverende redenen niet (meer) mogelijk, dan kunt u contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van de SCAG.
 - Deze klachtenfunctionaris zal u helpen om uw klacht goed te formuleren en vervolgens in gesprek te gaan met de betreffende professional.
- Het betreft een opleiding: Het is mogelijk om een klacht in te dienen bij het KTNO. [Klik hier](#) om de pagina op de website van KTNO te openen.

Het oordeel van bovengenoemde partijen is voor Lindekracht bindend, eventuele consequenties worden door Lindekracht snel afgehandeld. Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld en geregistreerd voor de periode van 1 jaar.

8. Klachten worden niet meer in behandeling genomen 6 maanden na afsluiting van de dienstverlening.