

## 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. Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld en geregistreerd voor de periode van 1 jaar.

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](mailto: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 cliënt / 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 onze onafhankelijke klachtenfunctionaris:

Margriet Noot

Verdilaan 33

5384 CH Heesch

Mobiel: 06-46607452

E-mail: [neufeldinstituut@gmail.com](mailto:neufeldinstituut@gmail.com)

#### **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 helpt de cliënt zowel om de klacht te formuleren als bij de bespreking met de betreffende pedagoog. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is bindend voor beide partijen.

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