

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 client/deelnemer met behulp van deze klachtenregeling tot een voor die client/deelnemer aanvaardbare oplossing te brengen, dan kan de client/deelnemer de klacht binnen twaalf maanden na schriftelijke afhandeling daarvan voorleggen aan de volgende instantie:

- Counselingtraject: Lindekracht is aangesloten bij de NFG. Volg je een counselingtraject en je wilt de klacht door een externe instantie in behandeling laten nemen, dan kun je in dit geval terecht bij het Het Registratie en Tuchtrechtinstituut (RTI) van de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG).
[Klik hier](#) voor het downloaden van de brochure.
- Volg je de opleiding deBabyspecialist®, dan is het mogelijk om een klacht in te dienen bij Logavak opleidingsgroep.
[Klik hier](#) (zie Klachtenprocedure) om de pagina op de website van Logavak te openen.
- Volg je de opleiding deBabycoach®, dan is het 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.