

Klachtenreglement De Linkerbaan

1. Definities

Een klacht is:

Elke schriftelijke uiting van onvrede van een cliënt, betrokkene of andere belanghebbende over een handeling of het nalaten daarvan, dan wel over het gedrag van een medewerker van De Linkerbaan, waarbij de klager verwacht dat deze uiting leidt tot een reactie of oplossing van De Linkerbaan.

2. Procedurebeschrijving

2.1. Indiening van een klacht

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend per e-mail of per post via onderstaande contactgegevens:

- **E-mail:** info@delinkerbaan.nl
- **Postadres:** De Linkerbaan, Hooilaan 1, 4816 EM Breda

2.2. Ontvangstbevestiging

Binnen **twee weken** na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener een schriftelijke bevestiging van ontvangst.

2.3. Niet in behandeling nemen van de klacht

Indien De Linkerbaan besluit een klacht **niet in behandeling te nemen** (bijvoorbeeld vanwege onvoldoende informatie of omdat de klacht niet relevant is voor De Linkerbaan), ontvangt de klager hierover **uiterlijk binnen vier weken** na ontvangst van de klacht een schriftelijke en gemotiveerde toelichting.

2.4. Behandeling en afhandeling

De klacht wordt in principe **binnen zes weken** na ontvangst afgehandeld. Indien dit niet haalbaar is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd, inclusief de reden van vertraging en een nieuwe, redelijke termijn voor afhandeling.

2.5. Onafhankelijke behandeling

De klacht wordt behandeld door een **onafhankelijke klachtenfunctionaris** binnen de organisatie die geen directe of indirecte betrokkenheid heeft bij de situatie waarop de klacht betrekking heeft.

2.6. Escalatie en externe klachtenprocedure

Indien de klager en De Linkerbaan gezamenlijk niet tot een oplossing komen, kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke, externe klachteninstantie.

De Linkerbaan is aangesloten bij:

NOLOC Klachtenportaal

- Website: <https://www.noloc.nl/reglement-voor-klachtenbehandeling>
- E-mail: info@noloc.nl
- Telefoon: 033 – 247 34 75
- Secretariaat: Ambachtsstraat 15, 3861 RH Nijkerk

- Postadres: Postbus 1058, 3860 BB Nijkerk

De uitspraak van deze onafhankelijke geschillencommissie is bindend. Informatie over deze procedure wordt desgewenst verstrekt bij de afhandeling van de interne klacht.

3. Interne communicatie en bewustwording

Medewerkers van De Linkerbaan worden jaarlijks over het klachtenreglement geïnformeerd via werkoverleggen of interne memo's. Nieuwe medewerkers worden bij indiensttreding geïnformeerd over de inhoud van dit reglement.

4. Voorlichting aan cliënten en privacy

Bij de start van elk traject ontvangen cliënten een informatiebrochure of welkomstbrief waarin de klachtenprocedure en het privacyreglement van De Linkerbaan duidelijk worden toegelicht.

5. Beschikbaarheid van het klachtenreglement

Het klachtenreglement is openbaar en beschikbaar via:

- De website: www.delinkerbaan.nl/klachtenreglement
- Op aanvraag via info@delinkerbaan.nl
- Fysiek opvraagbaar op locatie bij De Linkerbaan