

Klachtenprocedure

Cliënten

Lakèch is een organisatie in ontwikkeling. Dat betekent dat we voortdurend bezig zijn de kwaliteit van onze dienst en zorgverlening te verbeteren. Wij proberen onze diensten zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen en behoeften van onze cliënten. Toch kan het gebeuren dat u als client niet tevreden bent over de geleverde diensten. Het gaat hier immers om mensenwerk. Wij nemen uw klacht uiterst serieus en zullen er dan ook alles aan doen om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Daarnaast is uw klacht voor ons aanleiding om na te gaan of wij onze dienstverlening op dat punt kunnen verbeteren.

Melding klacht

Meld uw klacht bij ons bij voorkeur via klacht@lakèch.nu. Ook kunt u uw klacht schriftelijk aan ons kenbaar te maken. U kunt deze dan sturen aan: Lakèch, ter attentie van Christel Schulz, Laag Spul 6b, 5081 EA Hilvarenbeek.

Interne klachtenprocedure

Bij Lakèch maken klachten integraal onderdeel uit van het kwaliteitssysteem. Klachten worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld. Medewerkers staan open voor klachten van cliënten en zien deze als een uitdaging om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren.

Uitgangspunt van Lakèch is dat de klacht het beste opgelost kan worden in een gesprek met de betrokken medewerker(s). De client heeft echter ook de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de directeur.

Alle Lakèch medewerkers, ZZP'ers en stagiaires hebben een geheimhoudingsplicht t.a.v. gegevens die tijdens de behandeling van een klacht ter sprake zijn gekomen.

Gesprek met de betrokken medewerker of directeur

De client maakt zijn/haar klacht bekend daar waar deze is ontstaan: bij de betrokken medewerker(s) of de directeur. Dat is meestal de eenvoudigste manier om tot een oplossing te komen. In een open gesprek proberen de betrokken medewerker(s) en de client de klacht op een bevredigende wijze af te handelen. Alle klachten en de afhandeling ervan worden intern geregistreerd.

Melding bij klacht bij Klachtencommissie

Komt u er met ons niet uit? In dat geval kunt u uw klacht sturen naar: Klachtencommissie, ter attentie van mw M. Doomernik. Bij voorkeur per e-mail: lakech@uwjurist.nl of per post ter attentie van mw Doomernik, Vijfde Herven 12, 5232 JT 's-Hertogenbosch.

De klachtencommissie zorgt ervoor dat de klacht door de juiste medewerker in behandeling wordt genomen en bewaakt een zorgvuldige afhandeling. De klacht en de klachtafhandeling worden intern geregistreerd.

De klachtencommissie bestaat uit maximaal 3 leden die voor een periode van maximaal 3 jaar zijn aangesteld. De commissie wordt zo samengesteld dat een deskundige en zorgvuldige behandeling van de klacht te allen tijde gewaarborgd is.

Klachtenregistratie

Lakèch kiest er voor om alle klachten te registreren.

De klachtenregistratie biedt Lakèch de mogelijkheid om gericht daar waar nodig de kwaliteit van haar dienstverlening te verbeteren. De klachten en de uitkomsten van afhandeling vormen input voor de management-review.

Ontvankelijkheid klacht

Een klacht is niet ontvankelijk als:

1. Een inhoudelijk gelijke klacht van klager nog bij de commissie in behandeling is, of de commissie omtrent een inhoudelijke klacht van klager al een uitspraak heeft gedaan en geen nieuwe feiten of omstandigheden zijn aangedragen die een nieuwe behandeling rechtvaardigen
2. De klager om andere redenen niet klachtgerechtigd is, bijvoorbeeld wanneer de klacht onbegrijpelijk of innerlijk tegenstrijdig is, de klacht bij een ander forum reeds behandeld of beoordeeld is, en/of het gebeuren waarover geklaagd wordt, meer dan één jaar geleden heeft plaatsgevonden.

Reactietermijn

Lakèch streeft (i.s.m. met de externe klachtencommissie) er naar de klacht binnen een periode van 6 weken afgewikkeld te hebben. Bij afwijking van de termijn van deze 6 weken deelt Lakèch dit, met gegronde reden mee aan client en benoemt daarbij een nieuwe termijn waarbinnen het standpunt alsnog kenbaar gemaakt zal worden.

Informereren

Om de cliënten goed te informeren over het bestaan van de klachtenprocedure wordt verwezen naar de website.

Leemte klachtenreglement

In alle gevallen waarin dit klachtenreglement niet voorziet, beslist Lakèch na overleg met de klachtencommissie.