

Klachtenreglement lind@loopbaan BV

Artikel 1. Doel

Dit klachtenreglement heeft als doel een zorgvuldige behandeling en afhandeling van klachten te waarborgen, zodat de kwaliteit van de dienstverlening van lind@loopbaan BV kan worden gehandhaafd en verbeterd.

Artikel 2. Begripsbepalingen

1. **Klacht:** Iedere uiting van onvrede over de dienstverlening van lind@loopbaan BV, mondeling of schriftelijk, door een (voormalige) klant of een andere belanghebbende.
2. **Klager:** De persoon of organisatie die een klacht indient.
3. **Beklaagde:** De medewerker, zelfstandige of andere betrokkene bij lind@loopbaan BV op wie de klacht betrekking heeft.
4. **Klachtenfunctionaris:** De persoon die verantwoordelijk is voor de registratie en behandeling van klachten.

Artikel 3. Indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend via e-mail (info@lindaloopbaan.nl) of per post:
lind@loopbaan BV
t.a.v. Klachtenfunctionaris
Roermondsestraat 86
5912 AL VENLO
2. De klacht dient ten minste de volgende gegevens te bevatten:
 - a. Naam, adres en contactgegevens van de klager;
 - b. Een duidelijke omschrijving van de klacht, inclusief de datum(s) waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. Eventuele relevante documenten of correspondentie.

Artikel 4. Behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van de klacht ontvangt de klager binnen 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst.
2. De klacht wordt behandeld door de klachtenfunctionaris of een onafhankelijke derde, indien nodig.
3. Er wordt gestreefd naar een oplossing in overleg met de klager binnen 4 weken na ontvangst van de klacht. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover schriftelijk geïnformeerd, met vermelding van de reden en de verwachte termijn.

Artikel 5. Oplossing en afhandeling

1. Indien de klacht gegrond wordt bevonden, stelt lind@loopbaan BV passende maatregelen voor om de situatie te herstellen en herhaling te voorkomen.
2. De klager ontvangt een schriftelijke reactie met de uitkomst van de klachtbehandeling en eventuele vervolgacties.
3. Wanneer de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan de klacht worden voorgelegd aan een externe onafhankelijke geschillencommissie, zoals voorgeschreven door de brancheorganisatie:NOLOC.

Artikel 6. Registratie en vertrouwelijkheid

1. Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenregistratiesysteem en minimaal 2 jaar bewaard.
2. Alle betrokkenen bij de klachtbehandeling behandelen de informatie vertrouwelijk.

Artikel 7. Slotbepalingen

1. Dit klachtenreglement is gepubliceerd op de website van lind@loopbaan BV en wordt op verzoek aan klanten verstrekt.
2. lind@loopbaan BV behoudt zich het recht voor om dit reglement te wijzigen. Klanten worden tijdig op de hoogte gebracht van wijzigingen.
3. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de directie van lind@loopbaan BV.

Inwerkingtreding:

Dit klachtenreglement is vastgesteld op 1-1-2025 en treedt per direct in werking.