

## Klachtenprocedure

Binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht kunnen bezwaarschriften/ klachten schriftelijk per mail of per post ingediend worden bij Lindekracht t.n.v. Meta Kierkels. Hierin moet duidelijk naam en adresgegevens vermeld worden, de klacht moet duidelijk omschreven worden en beargumenteerd worden of het bezwaar moet duidelijk tegen gesproken worden met heldere argumenten. Een klacht of bezwaar dat te laat is ingediend wordt niet in behandeling genomen.

Binnen 10 werkdagen na ontvangst van het bezwaarschrift/ de klacht zal een ontvangstbevestiging verstuurd worden naar de klager en zal de klager uitgenodigd worden om zijn klacht mondeling verder toe te lichten.

Meta Kierkels of - indien de klacht over Meta Kierkels gaat - de kwaliteitsfunctionaris zal oordelen of het bezwaar/ de klacht gegrond is. Deze beslissing wordt binnen 30 dagen na ontvangst per mail of anderszins schriftelijk meegedeeld. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan verwittigt zij partijen van het uitstel en zal aangeven aan partijen binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden.

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

Klachten die niet door Lindekracht zelf afgehandeld kunnen worden zullen doorverwezen worden naar de klachtenregeling van KTNO ([klik hier voor meer informatie](#)). Wij conformeren ons aan de beslissing van KTNO.

### **Adresgegevens KTNO:**

Stichting KTNO  
Hurksestraat 43  
5652 AH Eindhoven  
T: 040 8421336  
E: [info@ktno.nl](mailto:info@ktno.nl)  
W: [www.ktno.nl](http://www.ktno.nl)