



Klachtenregeling medewerkers LFB

Het kan gebeuren dat je een klacht hebt of ontevreden bent over de activiteiten of de ondersteuning van de LFB.

Om de klacht op te kunnen lossen en ontevredenheid in de toekomst te voorkomen, horen we graag van je wanneer je niet tevreden bent.

Deze procedure geeft een korte uitleg over wat je kunt doen als je een klacht hebt.

Je kunt kiezen voor een interne procedure waarbij je de klacht eerst bespreekt met je coach of de manager van LFB en eventueel met de vertrouwenspersoon.

Je kunt ook een externe procedure volgen waarbij je jouw klacht rechtstreeks meldt bij de externe klachtenbehandelaar van de LFB. Hieronder staan de interne klachtenprocedure en de externe klachtenprocedure beschreven.

INTERNE KLACHTENPROCEDURE

- Klacht melden aan je coach of manager LFB

Bespreek de klacht op een rustig tijdstip met je coach.

Leg duidelijk uit waarom je ontevreden bent, wat er in jouw ogen moet veranderen en waarom.

Je kunt eventueel iemand meenemen om je te helpen bij dit gesprek.

We zullen naar aanleiding van jouw klacht proberen samen een oplossing te zoeken.

Als je je klacht liever wilt bespreken met de manager van de LFB kun je met haar/hem contact opnemen.

- Vertrouwenspersoon

Is jouw klacht na een gesprek niet opgelost? Of lukt het je niet in je eentje jouw klacht te bespreken? Maak dan een afspraak met de vertrouwenspersoon die beschikbaar is voor de LFB.

Deze vertrouwenspersoon is verbonden aan het LSR (www.hetlsr.nl):

- Naam: Jenny Dirks
- Tel nummer: 06 160 259 89
- Email: j.dirks@hetlsr.nl

Uiteraard kun je ook contact met de vertrouwenspersoon opnemen zonder je coach of de manager hiervan op de hoogte te stellen.

- Klachtenbehandelaar

Vind je dat je klacht nog steeds onvoldoende is opgelost of afgehandeld dan kun je, met eventuele ondersteuning van de vertrouwenspersoon, je klacht neerleggen bij een klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar is onpartijdig en neutraal betrokken.

De klachtenbehandelaar onderzoekt in opdracht van de LFB jouw klacht.

Bijvoorbeeld of de LFB zich aan de wetten en regels heeft gehouden.

De klachtenbehandelaar adviseert de LFB hoe jouw klacht af te handelen.

De klachtenbehandelaar is ook verbonden aan het LSR (www.hetlsr.nl):

- Naam: het LSR
- Tel nummer: 030-2937664
- Email: info@hetlsr.nl, met als onderwerp 'klacht LFB'.

EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

- Geschillencommissie

Wanneer je bovenstaande stappen hebt doorlopen en nog steeds ontevreden bent over bepaalde zaken of de klacht nog steeds niet opgelost is, dien dan een klacht in bij de geschillencommissie. LFB is aangesloten bij de geschillencommissie zorg.

Je kunt je klacht melden via de link:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>.

Je kunt bijvoorbeeld de vertrouwenspersoon vragen je hierbij te helpen.