# KLACHTENREGLEMENT

## Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

**Klacht:**
iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de opdrachtgever, gelaedeerde of derde hulppersoon betrokken bij de uitvoering van opdrachten van Lindesk, jegens Lindesk of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht en of de kwaliteit van de dienstverlening.

**Klager:**
de opdrachtgever of diens vertegenwoordiger, gelaedeerde of diens vertegenwoordiger, of derde hulppersoon betrokken bij de uitvoering van opdrachten van Lindesk, die een Klacht kenbaar maakt.

**Klachtenfunctionaris:**
het management van Lindesk die is belast met de afhandeling van de Klacht, dan wel een door hen aan te wijzen derde die als klachtenfunctionaris onafhankelijk van Lindesk kan optreden.

## Artikel 2: Toepassingsbereik

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht tussen Lindesk en de opdrachtgever.
2. Het management van Lindesk draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

## Artikel 3: Doelstellingen

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

1. het vastleggen van een proces om klachten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. het vastleggen van een proces om de oorzaken van klachten vast te stellen;
3. het behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. het trainen van medewerkers in opdrachtgevergericht reageren op klachten;
5. het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

## Artikel 4: informatie bij aanvang dienstverlening

1. Deze klachtenregeling is via de website of telefonisch of schriftelijk opvraagbaar bij de Directie van Lindesk.
2. Klachten die na behandeling conform artikel 5 van dit klachtenreglement niet zijn opgelost kunnen door de Klager of Lindesk worden voorgelegd aan andere bevoegde instanties, waaronder de opdrachtgever van Lindesk en beroepsverenigingen waartoe medewerkers van Lindesk zich hebben verplicht.

## Artikel 5: interne klachtenregeling

1. Iedere Klacht wordt doorgeleid naar het management, die optreedt als Klachtenfunctionaris. Voor zover de Klacht gericht is tegen een van de leden van het management, zal de Klacht door een ander lid van het management worden behandeld.
2. De Klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de Klacht en stelt de Klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de Klacht.
3. Degene over wie is geklaagd tracht samen met de Klager tot een oplossing te komen al dan niet na tussenkomst van de Klachtenfunctionaris.
4. De Klachtenfunctionaris handelt de Klacht af binnen vier weken na ontvangst van de Klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de Klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de Klacht wordt gegeven.
5. De Klachtenfunctionaris stelt de Klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de Klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.

## Artikel 6: geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling

1. De Klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht..
2. De Klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de Klacht.

## Artikel 7: Verantwoordelijkheden

1. De Klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de Klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de Klachtenfunctionaris op de hoogte over eventueel contact en een mogelijke oplossing.
3. De Klachtenfunctionaris houdt de Klager op de hoogte over de afhandeling van de Klacht.
4. De Klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

## Artikel 8: Klachtregistratie

1. De Klachtenfunctionaris registreert de Klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. De Klachtenfunctionaris kan aan direct belanghebbenden verslag uitbrengen van bij Lindesk ingediende klachten.

's-Hertogenbosch, oktober 2026

Lindesk is ingeschreven bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te 's-Hertogenbosch onder nummer 91730392. Lindesk hanteert Algemene voorwaarden.
De voorwaarden zijn aldaar op te vragen. De voorwaarden worden desgevraagd onverwijld kosteloos toegezonden.