



## Klachtenregeling

### Inleiding

Werkbedrijf Lucrato hecht veel belang aan een zorgvuldige klachtbehandeling. In deze klachtenregeling wordt ingegaan op enkele praktische zaken omtrent de klachtbehandeling. Hieronder treft u informatie over het onderwerp waarover u kunt klagen, de wijze waarop een klacht kan worden ingediend, welke gegevens u daarbij dient te verstrekken alsmede over de wijze waarop de klacht door ons behandeld zal worden.

### Onderwerp klacht

U kunt langs deze weg bij Werkbedrijf Lucrato klagen over de wijze waarop Werkbedrijf Lucrato of een van haar medewerkers zich in een bepaalde aangelegenheid jegens u of een ander heeft gedragen. Langs deze weg kunt u ook klagen over door Werkbedrijf Lucrato verleende diensten of uitgevoerde opdrachten. Deze klachtenregeling is niet van toepassing op besluiten van Werkbedrijf Lucrato waartegen bezwaar mogelijk is. In dergelijke gevallen wijzen wij u op het volgen van de formele bezwaarprocedure.

### Indienen klacht

Indien u een klacht wilt indienen, kunt u dat doen op de volgende manieren:

- via internet – kijk op [www.Lucrato.nl/contact](http://www.Lucrato.nl/contact), hier vindt u een klachtenformulier;
- schriftelijk – richt uw schriftelijke klacht aan Werkbedrijf Lucrato, t.a.v. afdeling Facilitaire zaken / klachtencoördinator, Egerlaan 15, 7334AD, Apeldoorn;
- per e-mail – richt uw e-mailbericht aan [klachten@lucrato.nl](mailto:klachten@lucrato.nl);
- mondeling – neem hiervoor telefonisch contact op met de klachtencoördinator via telefoonnummer 055 – 549 2500.

### Benodigde gegevens

Om uw klacht goed en zorgvuldig te behandelen hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- bedrijfsnaam (indien van toepassing);
- contactpersoon bij Werkbedrijf Lucrato (indien van toepassing);
- de datum waarop hetgeen waarover u klaagt, heeft plaatsgevonden of door u is geconstateerd;
- een beschrijving van de klacht;
- op welke wijze de klacht naar uw mening opgelost zou moeten of kunnen worden.

### **Behandeling en afdoening klacht**

Na ontvangst van uw klacht zal Werkbedrijf Lucrato u binnen twee weken een ontvangstbevestiging toezenden.

Afhankelijk van de inhoud van uw klacht zullen wij deze zelf behandelen danwel doorleiden naar een bijzondere klachtencommissie. Als wij uw klacht doorleiden vermelden wij dat in de ontvangstbevestiging. Daarbij zullen wij dan ook aangeven waarom uw klacht naar een bijzondere klachtencommissie wordt doorgeleid.

In het geval wij uw klacht zelf behandelen zullen wij u, indien nodig, vragen de klacht toe te lichten of nader te onderbouwen. Ook zullen wij met u bespreken of het wenselijk is u te horen over uw klacht.

Nadat wij uw klacht hebben behandeld, zullen wij u schriftelijk en gemotiveerd informeren omtrent onze bevindingen, conclusies en eventuele stappen die wij naar aanleiding van uw klacht hebben genomen.

Mocht gedurende de behandeling van uw klacht op enig moment blijken dat de klacht al naar uw tevredenheid is opgelost dan zullen wij verdere behandeling van uw klacht achterwege laten.

### **Contact**

Mocht u over de afhandeling van uw klacht vragen of opmerkingen hebben dan kunt u daarover telefonisch contact opnemen met de klachtencoördinator van Werkbedrijf Lucrato. De klachtencoördinator is bereikbaar op telefoonnummer 055 – 549 2500.

### **Overig**

Werkbedrijf Lucrato behandelt klachten overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving. Indien deze klachtenregeling daarvan afwijkt geldt voornoemde wet- en regelgeving.

Met het oog op een goede klachtbehandeling is het noodzakelijk enkele persoonsgegevens te verwerken. Deze verwerking zal geschieden overeenkomstig het door Werkbedrijf Lucrato gehanteerde privacyreglement. Voor zover nodig geeft u met het indienen van een klacht (tevens) toestemming uw persoonsgegevens te mogen verwerken.