

Klachtenjaarsverslag 2019

In het kader van ons kwaliteitsmanagementsysteem (ISO 9001:2015) en de cliënttevredenheid voert ECLG het beleid om na afloop van elk jaar een analyse te maken en te publiceren van de in dat ontvangen klachten. In deze rapportage worden het aantal klachten vermeld, de inhoud van de klacht, de afhandeling en de eventueel getroffen maatregelen om herhaling te voorkomen.

Aantal klachten

In 2019 heeft ECLG vier klachten ontvangen

Analyse van de klachten

a. Aard van de klachten:

- 1 klacht ivm privacy c.q. informatieverstrekking aan gescheiden ouders
- 1 klacht ivm informatieverstrekking aan school
- 2 klachten betrof onvrede met betrekking tot de uitslag van het onderzoek

b. Wijze van afhandeling:

Alle klachten zijn gezien door de directie van ECLG maar door de betrokken (regie)behandelaren zelf afgehandeld en naar tevredenheid van cliënten. Alle klachten zijn binnen 2 werkdagen opgepakt en binnen 5 werkdagen afgehandeld (*muv de aanvullende onderzoeken, hiervoor was iets meer tijd nodig)

- 1 klacht is telefonisch afgehandeld
- 1 klacht is telefonisch en per e-mail afgehandeld
- 2 klachten zijn door middel van persoonlijk contact plus aanvullend onderzoek* afgehandeld.

c. Verbetermaatregelen

De betreffende procedures zijn op basis van deze klachten nogmaals beoordeeld. De procedures als zodanig zijn nog steeds als afdoende en correct beoordeeld. De procedures worden wel regelmatig onder de aandacht gebracht bij medewerkers en in het bijzonder bij nieuwe medewerkers.

Praktijk Apeldoorn
Prof. Röntgenstraat 8
7311 AM Apeldoorn

Praktijk Amersfoort
Van Boetelaerlaan 24B
3828 NS Hoogland

Praktijk Nieuwegein
Zoutkamperschans 1-6
3432 TZ Nieuwegein

Tel 085 878 11 70

Praktijk Tiel
Spoorstraat 12
4001 CN Tiel

Praktijk Ede
Galvanistraat 7
6716 AE Ede

Praktijk Arnhem
IJsselburcht 3
6825 BS Arnhem

KvK 59586176

Praktijk Nijmegen
Graafseweg 274 1.112
6532 ZV Nijmegen

Praktijk Doetinchem
Koopmanslaan 3
7005 BK Doetinchem

Praktijk Breda
Amstelstraat 4
4812 VL Breda

NL42 RABO 0162.6999.21

Praktijk Tilburg
Bijsterveldenlaan 5
5045 ZZ Tilburg

Praktijk Rosmalen
Striensestraat 35
5241 AW Rosmalen

Praktijk Eindhoven
Jeroen Boschlaan 220a
5613 GD Eindhoven

Praktijk Venlo
Albert Verweystraat 73
5921 AZ Venlo

Praktijk Roermond
Keulsebaan 506
6045 GL Roermond

Praktijk Sittard-Geleen
Swentigboldstraat 21
6137 AE Sittard

info@eclg.nl

Praktijk Kerkrade
Eurode-Park 1 N203
6461 KB Kerkrade

Praktijk Maastricht
Randwijcksingel 20 A-02
6229 EE Maastricht

www.eclg.nl