

## KLACHTENREGELING LINC NAAR ZORG

### 1. Inleiding

Linc naar Zorg wil haar cliënten en relaties zorgvuldig behandelen. Hulpverlening blijft echter het werk van mensen. Er kunnen dan ook onbedoeld fouten worden gemaakt. Om deze fouten zo goed mogelijk te herstellen heeft Linc naar Zorg een klachtenregeling. In deze regeling leest je hoe en waar je een klacht kunt indienen en wat er vervolgens met jouw klacht gebeurt.

#### 1.1 Wie kan een klacht indienen?

Iedereen die ontevreden is over het contact met (een medewerker van) Linc naar Zorg of de wijze waarop hij of zij behandeld wordt of is, kan een klacht indienen. Eventueel kunnen ook familieleden of anderen namens jou een klacht indienen; je moet het er dan in ieder geval mee eens zijn dat iemand anders namens jou een klacht indient.

#### 1.2 Waarover kun je een klacht indienen?

Je kunt een klacht indienen over alle zaken die betrekking hebben op Linc naar Zorg en/of de medewerkers. Voorbeelden zijn: genomen beslissingen, gedragingen van een medewerker tegenover jou of regels van de organisatie. De gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid, mogen niet langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden.

#### 1.3 Aan wie kun je de klacht voorleggen?

Wanneer je het niet eens bent met de manier waarop een medewerker van Linc naar Zorg zich tegenover jou gedraagt, met zijn/haar beslissing of handeling, is het goed om dit in eerste instantie met die persoon zelf of met je coach te bespreken. Wanneer je geen gesprek wil of ontevreden bent over het verloop van het gesprek, kun je jouw klacht indienen bij de onafhankelijke klachtfunctionaris van Zorgbelang Brabant. Dit kan ook zonder dat je het eerst met iemand van Linc naar Zorg bespreekt.

### 2. Procedure

Hieronder leest u hoe de behandeling van uw klacht verloopt.

#### 2.1 Hoe dien je een klacht in?

- 2.1.1 Allereerst kun je je klacht mondeling indienen bij je coach of de zorgcoördinator van Linc naar Zorg. Zet je je klacht liever op papier? Dan kun je deze sturen naar [info@lincnaarzorg.nl](mailto:info@lincnaarzorg.nl) of sturen naar ons centrale postadres wat je vindt op de website. Wanneer je erbij vermeldt dat het om een klacht gaat, dan zorgen wij dat de klacht bij de juiste persoon terecht komt. Afhankelijk van wat al besproken is betreft dit de coach, de zorgcoördinator of de bestuurder van Linc naar Zorg. Zij gaan met jou in gesprek om je klacht te bespreken.
- 2.1.2 Wil je dit niet of vindt je de gesprekken met Linc naar Zorg onvoldoende oplossing bieden? Dan kun je de klacht schriftelijk of online indienen bij de onafhankelijke Klachtfunctionaris van [Zorgbelang Brabant](#), voorzien van de noodzakelijke gegevens om de klacht te kunnen behandelen. Je vermeldt o.a. je naam en adres, de naam van degene(n) tegen wie je een klacht indient en de inhoud van de klacht. De onafhankelijke Klachtfunctionaris neemt binnen 2 werkdagen per e-mail of telefonisch contact met je op. Het adres van Zorgbelang Brabant staat onderaan deze pagina vermeld.

- 2.1.3 Overigens is de onafhankelijke Klachtfunctionaris van Zorgbelang Brabant ook telefonisch bereikbaar voor advies en voorlichting. Zij kunnen je ondersteunen om jouw klacht te verwoorden.
- 2.1.4 Bij de indiening en de behandeling van de klacht kun je ook hulp of ondersteuning vragen van anderen, bijvoorbeeld een familielid, advocaat of eigen vertrouwenspersoon. Eventuele kosten die dat met zich meebrengt worden niet door ons vergoed. Ook degene tegen wie de klacht is gericht, kan zich laten bijstaan door anderen. Cliënten van Linc naar Zorg kunnen ook gebruik maken van de vertrouwenspersoon van Zorgbelang Brabant om zich te laten ondersteunen in een klachtenprocedure.

## 2.2 Hoe wordt jouw klacht behandeld?

- 2.2.1 Afhankelijk van de complexiteit van de klacht, kiest de Klachtfunctionaris voor bemiddeling of directe voordracht aan de geschillencommissie zorg.
- 2.2.2 Indien de bemiddelingspoging bij de Klachtfunctionaris onvoldoende uitkomst biedt, of wanneer jij als klager daar geen gebruik van wil maken, wordt de klacht direct aan de geschillencommissie voorgelegd.
- 2.2.3 De commissie oordeelt onafhankelijk over de gegrondheid van jouw klacht en doet aanbevelingen aan de directie, c.q. het bestuur van Linc naar Zorg over te nemen maatregelen. Jij en degene over wie je geklaagd hebt, krijgen daar bericht van. De geschillencommissie kan overigens alsnog besluiten, alvorens de klacht in behandeling te nemen, de klager door te verwijzen naar de Klachtfunctionaris om een poging tot bemiddeling te doen.

## 2.3 Hoe lang duurt de afhandeling van jouw klacht?

- 2.3.1 Voor de afhandeling van jouw klacht binnen Linc naar Zorg en/of de klachtenfunctionaris van Zorgbelang Brabant staat maximaal 6 weken. Deze periode kan, wanneer deze te kort blijkt, verlengd worden met maximaal 4 weken. We stellen je daar schriftelijk van op de hoogte.
- 2.3.2 Klachtenafhandeling door de geschillencommissie kan enkele maanden in beslag nemen. Hoe lang dit duurt hangt af van hoe complex de klacht is.

## 2.4 Geschillencommissie Zorg

Linc naar Zorg is aangesloten bij deze erkende geschilleninstantie. Indien, na bemiddeling, er geen oplossing voor je klacht gevonden wordt kan deze beslecht worden door de [Geschillencommissie Zorg](#).

## 3. Meer informatie

Voor alle vragen over de klachtenprocedure én voor het indienen van een klacht kunt u terecht bij Zorgbelang Brabant of je contactpersoon van Linc naar Zorg.



**Klachtfunctionaris**  
Ik ben er voor jou

Hallo, ik ben Daphne Srijders, klachtfunctionaris voor deze organisatie. U heeft een klacht of onvrede? Ik kan u het volgende bieden:

- Klachtenopvang
- Informatie en advies
- Bijstand
- Onafhankelijke bemiddeling
- Proces en voortgang begeleiding

U kunt contact opnemen via:

- Bel, sms of whats-app mij: 06 - 53 88 42 80
- Stuur een mailtje: [dsrijders@zorgbelang-brabant.nl](mailto:dsrijders@zorgbelang-brabant.nl)

**zorg belang**  
Brabant | Zeeland