



# Onze klachten procedure

samen komen we verder

## Zit je ergens mee?

Linc naar Zorg wil natuurlijk dat jij tevreden bent over de zorg en ondersteuning die je van ons ontvangt. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent, het ergens niet mee eens bent of een klacht hebt. Dat kun je altijd tegen ons zeggen. Wij vinden het belangrijk om te weten wat volgens jou niet goed gaat of wat wij beter kunnen doen. Samen bekijken we hoe we daaraan kunnen werken. Ook kan Linc naar Zorg kijken hoe we kunnen voorkomen dat dingen die niet goed gaan, opnieuw gebeuren. Wil je het liever niet tegen je coach of iemand anders bij Linc naar Zorg zeggen? Dan kun je altijd terecht bij een klachtenfunctionaris die niet bij Linc naar Zorg werkt.

**In deze folder geven we in stappen aan wat je kunt doen wanneer je ergens ontevreden over bent.**

## A

### **Praat met je coach of de zorgcoördinator**

Praat met de coach of de veroorzaker van je klacht als je niet tevreden bent over de zorg of begeleiding. Met elkaar praten is vaak de snelste en beste manier om tot een oplossing te komen. Vind je het moeilijk om hetgeen waarmee je zit direct tegen je coach of de zorgcoördinator te zeggen, dan kan de klachtenfunctionaris (zie stap C) je daarbij helpen.

## B

### **Klachtenbehandeling bij Linc naar Zorg**

Graag lossen we de dingen waar je ontevreden over bent zelf met jou op. Soms zijn hiervoor meerdere gesprekken nodig met (verschillende mensen van) Linc naar Zorg. Dat noemen we klachtenbehandeling door Linc naar Zorg. Dit geldt ook voor klachten die schriftelijk worden gemeld aan de zorgcoördinator of de bestuurder.

Wil je je klacht graag schriftelijk indienen? Stuur deze dan naar Linc naar Zorg via onderstaande contactgegevens. Wanneer je aangeeft dat het gaat over een klachtenprocedure, dan zorgen wij dat jouw brief op de juiste plek terecht komt en door de meest passende persoon/personen met jou besproken wordt. Klachten over de Wet zorg en dwang sturen wij door naar de Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ). Wij streven ernaar om jouw klacht binnen 6 weken te hebben afgehandeld. Deze periode kunnen we maximaal één keer met 4 weken verlengen.



#### **Linc naar Zorg**

E-mail: **info@lincnaarzorg.nl**

Post: **Postbus 1200**

**5200 BG 's-Hertogenbosch**

## C

### Inschakelen klachtenfunctionaris

Lukt het niet er samen uit te komen en/of heb je behoefte aan onafhankelijk advies? Dan kun je ook contact opnemen met Zorgbelang Brabant. Je hoeft je klacht dus niet eerst met Linc naar Zorg te bespreken als je dat liever niet wilt.

De klachtenfunctionaris gaat met je in gesprek en probeert samen met alle betrokkenen een oplossing te vinden voor jouw klacht. De klachtenfunctionaris van Zorgbelang kan je ondersteunen bij het onder woorden brengen van je klacht, je informeren over de verdere klachtenprocedure en bemiddelen bij het komen tot een oplossing. Deze klachtenfunctionaris kan je ook helpen bij een eventuele verdere procedure.

De klachtenfunctionaris is niet bij Linc naar Zorg in dienst, hij of zij kan cliënten daarom onafhankelijk en onpartijdig ondersteunen. Zo worden verdere problemen of klachten voorkomen en helpt de klachtenfunctionaris de kwaliteit van jouw zorg te verbeteren.



**Zorgbelang**

**Klachtenfunctionaris Daphne**

Bel, sms of whatsapp: **06 53 88 42 80**

E-mail: **[dsnijders@zorgbelang-brabant.nl](mailto:dsnijders@zorgbelang-brabant.nl)**

## D

### De geschillencommissie

Wanneer de ondersteuning van de klachtenfunctionaris niet tot een oplossing heeft geleid, kun je terecht bij de geschillencommissie gehandicaptenzorg. Deze commissie is onafhankelijk. Dat wil zeggen dat deze bestaat uit mensen die niet verbonden zijn aan Linc naar Zorg.

De klachtenfunctionaris van Zorgbelang kan je helpen je klacht in te dienen bij de geschillencommissie.

De geschillencommissie neemt jouw klacht in behandeling en bepaalt of de klacht gegrond (= terecht) is. De klachtencommissie brengt binnen 6 weken een advies uit aan jou, Linc naar Zorg en indien van toepassing aan degene waarop de klacht betrekking heeft. Je bent ook vrij om direct een klacht in te dienen bij de geschillencommissie. De commissie gaat vertrouwelijk om met informatie over de klacht.

Je kunt ook meteen je klacht indienen bij de geschillencommissie, zonder de eerdere stappen te zetten. Indienen van een klacht bij de klachtencommissie kan via de website. Daar vind je ook de mogelijkheden wanneer je liever per brief of e-mail je klacht indient. Heb je vragen of wil je advies? Neem dan telefonisch contact op met de geschillencommissie via onderstaand telefoonnummer.



#### De Geschillencommissie Zorg

Bel: **070 31 05 310**

(ma t/m vrij 11:00 – 14:00 uur)

Web: **[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)**

De volledige klachtenprocedure vind je op onze website.