

## Klachtenbeleid Lina Zorg

Onze medewerkers doen hun uiterste best u zo goed mogelijk te helpen. Desondanks kan het uiteraard een keer voor komen dat u ontevreden bent of een klacht heeft. Indien dit het geval is, meldt het ons gerust. Naast het feit dat wij uw klacht of onvrede graag willen oplossen zien wij deze signalen ook als een middel om onze zorgverlening nog beter te organiseren.

### De werkwijze:

1. Heeft u een klacht of bent u niet tevreden, bespreekt u dit dan met uw zorgverlener. Deze stelt het namelijk vaak op prijs dat hij of zij direct de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken;
2. Meldt u uw klacht of onvrede liever niet aan uw zorgverlener of komt u met uw zorgverlener niet tot een oplossing, dan kunt u altijd contact opnemen met de zorgmanager van Lina Zorg;
3. Komt u met zowel de zorgverlener als de zorgmanager niet tot een oplossing, dan zal uw klacht of onvrede worden voorgelegd aan de directie van Lina Zorg. In overleg met u zal dan alsnog worden geprobeerd om tot een voor alle partijen bevredigende oplossing te komen;
4. Indien u evenmin met de directie tot een oplossing van de klacht kunt komen, dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Deze externe klachtenfunctionaris zal samen met u en de directie naar een bevredigende oplossing zoeken.

### Contactgegevens Quasir:

Telefoon : 0561 – 618 711  
Website : <http://quasir.nl/>  
E-mail : [bemiddeling@quasir.nl](mailto:bemiddeling@quasir.nl)

**Belangrijk:** u heeft ten allen tijde de mogelijkheid om de bovenstaande stappen volledig over te slaan. U kunt er dus voor kiezen om uw klacht niet aan Lina Zorg kenbaar te maken, maar u in plaats daarvan rechtstreeks te wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Tussenkost van Lina Zorg is derhalve niet vereist.

5. Als blijkt dat u na bovenstaande stappen niet tot een oplossing kunt komen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie Stichting Zorggeschil. Uw klachten kunnen schriftelijk ingediend worden bij de secretaris van de klachtencommissie, hetzij per post hetzij in een gescand document per e-mail. De klachtenbrief dient voorzien te zijn van een handtekening van de klager en de volledige NAW gegevens van klager, te weten: naam, voorletters, adres, woonplaats en telefoonnummer van klager, alsmede de correcte en volledige NAW gegevens van de aangeklaagde. Contactgegevens geschillencommissie:

### Contactgegevens geschillencommissie

Stichting Zorggeschil  
De Meenthe 6  
8471 ZP Wolvega  
0561 - 618 711 (Quasir)  
[info@zorggeschil.nl](mailto:info@zorggeschil.nl)  
[www.zorggeschil.nl](http://www.zorggeschil.nl)

**Belangrijk:** u heeft ten allen tijde de mogelijkheid om de bovenstaande stappen volledig over te slaan. U kunt er dus voor kiezen om uw klacht niet aan Lina Zorg kenbaar te maken, maar u in plaats daarvan rechtstreeks tot de Stichting Zorggeschil te richten. Tussenkost van Lina Zorg is derhalve niet vereist.

### **Kosten**

De kosten voor de behandeling van een klacht door de externe klachtenfunctionaris van Quasir komen voor rekening van Lina Zorg.

Indien u ervoor kiest om uw klacht voor te leggen aan de geschillencommissie, dan moet u hiervoor €50 klachtengeld betalen. Lina Zorg zal de rekening krijgen voor de kosten die de geschillencommissie moet maken voor onderhavige geschilbeslechting.

U kunt tot €500 kosten veroordeeld worden.

### **WMO cliënten**

Voor WMO cliënten geldt dezelfde klachtenprocedure als hierboven beschreven. Indien u zich echter niet prettig voelt om uw klacht kenbaar te maken bij Lina Zorg, dan kunt u alle voorgaande stappen negeren en uw klacht rechtstreeks bij de gemeente Rotterdam melden.

### **Afhandelingstermijn**

De werkwijze van Lina Zorg is erop gericht elke klacht zo spoedig mogelijk te behandelen. De klachtbehandelaar neemt uiterlijk binnen één week contact met u op. Het streven is de klacht binnen de wettelijk verplichte termijn van zes weken te hebben afgehandeld.

### **Leren en verbeteren**

Lina Zorg is een lerende organisatie die uw klacht gebruikt om haar dienstverlening te verbeteren. Alle klachten en de daaropvolgende maatregelen worden derhalve schriftelijk geregistreerd op een klachtenformulier. De klachten worden besproken in het werkoverleg zodat alle zorgverleners hiervan kunnen leren.

Aan het einde van het jaar worden de klachten geanalyseerd door de zorgmanager om te onderzoeken welke klachten vaak voorkomen. Indien nodig worden hierop maatregelen op organisatorisch niveau genomen om te vermijden dat veel voorkomende klachten zich herhalen.