

## Klachtenprocedure

Iedereen maakt wel eens fout. Ook de medewerkers van De Linde. Meestal lossen medewerker en cliënt dat samen op, door er over te praten en afspraken te maken voor de toekomst. Maar soms lukt dat niet. Als cliënt en medewerker er samen niet uit komen, dan kan de cliënt een officiële klacht indienen. Dat gaat zo:

- 1 Een klacht moet de cliënt altijd eerst met betreffende medewerker bespreken. Komen ze er samen niet uit, dan volgt stap 2.
- 2 De cliënt (of zijn vertegenwoordiger) belt, mailt of schrijft de onafhankelijke vertrouwenspersoon van De Linde. De vertrouwenspersoon spreekt met de cliënt over de klacht. De vertrouwenspersoon spreekt daarna met de betrokken medewerker en probeert tussen medewerker en cliënt te bemiddelen. Is de klacht dan opgelost? Ja, dan stopt hier de procedure. Nee? Dan volgt stap 3.

- 3 De vertrouwenspersoon verwijst de cliënt door naar het Bestuur van Stichting De Linde. De klachtenfunctionaris helpt de cliënt zo nodig om zijn klacht goed op te schrijven en informeert hem over de verdere gang van zaken.
- 4 Het bestuur spreekt met de cliënt en de betrokken medewerker en doet vervolgens een uitspraak over wie er gelijk heeft en hoe het verder moet. Is de klacht hiermee opgelost? Ja, dan zijn we nu klaar. Nee? Dan volgt stap 5.
- 5 De cliënt kan zijn klacht doorsturen naar de Regionale Klachtencommissie. Dat is een onafhankelijke commissie die klachten behandelt over allerlei instellingen uit de regio. De vertrouwenspersoon helpt de cliënt bij deze procedure.

Vertrouwenspersoon  
Meino Peters, 06 25 08 85 01  
Postbus 251, 1970 AG IJmuiden  
Let op: de vertrouwenspersoon is onafhankelijk en werkt niet bij De Linde.



**Informatie over de Clëntenraad en de Klachtenprocedure van De Linde**

# Clëntenraad van De Linde

*Samen lossen we het op*



## Leden

Momenteel\* zitten  
in de cliëntenraad:

Meino Peters,  
Erik Klooster,  
Menno Tolsma en  
Irma de Jonge.  
Er is nog plaats voor  
nieuwe leden.

\*december 2013

Dat is ook wat. Een bestuurder die zegt dat ze fouten maken en niet alles weten. Dat hoor je niet zo vaak. Maar het is natuurlijk wel waar. Want iedereen doet wel eens iets fout. En niemand kan alles weten. Is dat erg? Dat hoeft niet. Want van je fouten kun je leren. En wat je niet weet, dat kun je aan een ander vragen! Zo doen we dat bij De Linde.

Bij De Linde zijn we elke dag in de weer voor onze cliënten. Voor u dus. Doen we het goed? Kan het misschien beter? Dat willen we graag van u horen. Natuurlijk kunt u altijd uw verhaal kwijt bij de medewerkers van De Linde die u regelmatig ziet. Daarnaast heeft De Linde ook twee aparte regelingen om uw stem te laten horen: de klachtenprocedure en de cliëntenraad.



## Nieuw lid

Belangstelling?  
Bel met Meino Peters  
06 25 08 85 01  
Postbus 251  
1970 AG IJmuiden

## Clëntenraad

Net als elke andere zorginstelling in Nederland heeft De Linde een cliëntenraad. In de cliëntenraad zitten vertegenwoordigers van onze cliënten. Cliënten kunnen ook zelf in de cliëntenraad zitting nemen. De cliëntenraad praat met het bestuur en de directie van De Linde over het reilen en zeilen van De Linde. Over belangrijke onderwerpen, moet de directie verplicht advies vragen aan de cliëntenraad.

In de cliëntenraad gaat het niet over persoonlijke of individuele problemen of wensen, maar over het beleid van De Linde in het algemeen. Bijvoorbeeld over veiligheid, bezuinigingen, reorganisatie of de manier van begeleiden. Wie daar goede ideeën over heeft, is van harte welkom om mee te praten. De cliëntenraad vergadert vier keer per jaar. Zo zorgen we er samen voor dat de zorg van De Linde op hoog niveau blijft.

De informatie in deze folder is een beknopte samenvatting van de officiële klachtenregeling, die te vinden is op de website van Stichting De Linde. Meer weten? Vraag uw woonbegeleider of de vertrouwenspersoon.