



# Een klacht, vertel het ons

## Klachtenprocedure t.b.v. Zorg

### *Informatie*

## **Een klacht, vertel het ons.**

Heeft u een klacht over de Stichting Ludgerus?

Vertel het ons: graag willen wij samen met u tot een oplossing komen.

In deze brochure leest u hoe en waar u een klacht kunt indienen en hoe wij met uw klacht omgaan.

Vanzelfsprekend doen wij ons best om onze bewoners van Ludgerus zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de uitvoering van onze zorg en dienstverlening of over de bejegening door onze medewerkers. In de praktijk blijkt vaak dat klachten worden veroorzaakt door een misverstand of miscommunicatie. Juist door uw ontevredenheid bij ons te melden, kunnen we het probleem proberen op te lossen en mogelijk onze werkwijze aanpassen.

## **Welke klachten kunt u indienen?**

Klachten kunnen gaan over de wijze waarop de Stichting Ludgerus in het algemeen of haar medewerker(s) heeft gehandeld of over iets dat juist is nagelaten in de zorg- en dienstverlening.

## **Welke klachten niet?**

Klachten over tarieven en maatregelen van de overheid of andere instanties vallen niet onder onze klachtenprocedure.

Daarnaast is de klachtenprocedure van Stichting Ludgerus niet bedoeld voor overlast in de buurt, klachten over uw burens of aanhoudende onderhoudsklachten.

Dit valt niet onder verantwoordelijkheid van de Stichting Ludgerus.

Voor meer informatie hierover verwijzen we u naar de folder "Informatie over de werkwijze bij klachten aangaande het wonen binnen Ludgerus".

## **Procedure voor klachtenbehandeling**

De behandeling van klachten ten aanzien van de Stichting Ludgerus hebben we vastgelegd in ons klachtenreglement.

In het stappenplan hieronder leest u hoe de klachtenprocedure werkt.

## **Stappenplan behandeling van opmerkingen of klachten**

1. Meld uw opmerking of klacht zo snel nadat de klacht is ontstaan bij de betrokken medewerker van de Stichting Ludgerus. Vaak helpt het als u uw klacht rechtstreeks bespreekt met de medewerker die er bij is betrokken.  
De medewerker kan dan misschien al direct met u het probleem oplossen. Is het niet mogelijk om uw klacht met de medewerker te bespreken of komt u er samen niet uit, dan kunt u uw klacht bespreken met de leidinggevende van betreffende medewerker.  
Meestal zal dit de manager Zorg of de manager Beheer en Financiën zijn.

Ook kunt u uw opmerking of klacht bespreken met de klachtenfunctionaris binnen Ludgerus. Deze kan u informeren en adviseren en u desgevraagd hulp bieden bij het formuleren van de klacht.

Daarnaast kan de klachtenfunctionaris hulp bieden bij het oplossen van de onvrede. Namen en telefoonnummers vindt u op het laatste blad van deze brochure.

2. Leidt dit niet tot een, voor u, tevreden oplossing, dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij de directeur-bestuurder van de Stichting Ludgerus.
3. Binnen 5 dagen nadat wij uw schriftelijke klacht hebben ontvangen, krijgt u een schriftelijke ontvangstbevestiging.  
Bij de brief ontvangt u als bijlage deze klachtenprocedure. Daarnaast ontvangt u het klachtenreglement.
4. De te volgen procedure, op het moment dat het tot een formele klacht is gekomen, kunt u nalezen in ons klachtenreglement.

#### **Niet eens met de uitkomst?**

Als u niet tevreden bent met de uitkomst van de klachtenprocedure dan heeft u de mogelijkheid om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de geschillencommissie. De stichting Ludgerus is aangesloten bij de geschillencommissie voor verpleging, verzorging en geboortezorg. [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl) Voor verdere informatie zie deze website.

**Namen, telefoonnummers en adressen:**

Stichting Ludgerus, Wonen voor senioren

Leidinggevende Zorg: Mw. J. Harink, Manager Zorg

Leidinggevende Beheer en Financiën: Dhr. S. van der Veen, Manager Beheer en Financiën  
(0570) 661 900

Klachtenfunctionaris: Mw. I. Weijman, Medewerker Kwaliteit  
(0570) 662102

[i.weijman@ludgerus.nl](mailto:i.weijman@ludgerus.nl)

**Adres als er sprake is van een formele klacht:**

Stichting Ludgerus, wonen voor senioren

t.a.v . de directeur-bestuurder

mw. W.J.M. Kamperman Leferink

Karel de Grotelaan 1

7415 LM Deventer

Geschillencommissie Verpleging, verzorging en geboortezorg

[www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

Het klachtenreglement en de klachtenprocedure staan op onze website:

[www.ludgerus.nl](http://www.ludgerus.nl) Ga naar: klanttevredenheid.

Stichting Ludgerus, maart 2017

Karel de Grotelaan 1, 7415 LM Deventer

Email: [info@ludgerus.nl](mailto:info@ludgerus.nl)

Website: [www.ludgerus.nl](http://www.ludgerus.nl)