



Een klacht, vertel het ons.

*Informatie voor cliënten met Zorgverlening door
Stichting Ludgerus*

Hebt u een klacht over de zorg- en dienstverlening van de Stichting Ludgerus?

Vertel het ons, graag komen we samen met u tot een oplossing. In deze folder leest u hoe en waar u een klacht kunt indienen en hoe wij met uw klacht omgaan.

Vanzelfsprekend doen wij ons best u 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 dat klachten vaak worden veroorzaakt door een misverstand. Juist door de klacht bij ons te melden, kunnen we het probleem aanpakken en mogelijk onze werkwijze aanpassen.

Welke klacht kan ik waar bespreken?

Voor de **zorgverlening** geleverd door Stichting Ludgerus kunt u de klacht bij de Stichting Ludgerus bespreken.

Een klacht kunt u op verschillende manieren aan ons kenbaar maken:

- Rechtstreeks bij de betrokken medewerker
- Bij de leidinggevende: manager Zorg of manager Beheer en Financiën
- Bij de klachtenfunctionaris.

Het direct bespreken van de klacht met de betrokken medewerker heeft onze voorkeur.

In de meeste gevallen wordt uw opmerking of klacht opgelost na een gesprek met de betrokken medewerker en/of leidinggevende.

U kunt uw klacht ook voorleggen aan onze klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris functioneert vanuit Zorgbelang. Desgewenst kunt u via onze medewerker Kwaliteit worden toegeleid naar deze klachtenfunctionaris. Samen met de klachtenfunctionaris kijkt u naar de beste wijze om een klacht kenbaar te maken. Vaak vindt dan (eventueel nogmaals) een gesprek tussen betrokkenen plaats, waarbij u mag rekenen op steun van de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling, adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en bemiddelt tussen klager en degene op wie de klacht betrekking heeft.

Mocht u toch niet tot een bevredigende oplossing komen, dan kunt u via de directeur-bestuurder uw klacht schriftelijk kenbaar maken.

Op het moment dat u uw klacht schriftelijk kenbaar maakt bij de directeur-bestuurder, ontvangt u binnen vijf dagen een schriftelijke ontvangstbevestiging met daarbij informatie over de verdere klachtenprocedure.

In beroep gaan

Als u het niet eens bent met het standpunt van de directeur-bestuurder, dan kunt u in beroep gaan bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg.

Klachtenreglement

Naast de klachtenprocedure beschikt de Stichting Ludgerus over een klachtenreglement. Hierin staat beschreven hoe de Stichting Ludgerus met klachten omgaat. U kunt deze procedure en het reglement opvragen bij de medewerker Kwaliteit, of vinden op www.ludgerus.nl

Klachten ten aanzien van wonen:

Zie hiervoor de folder:

“Informatie over de werkwijze bij klachten aangaande het wonen binnen Ludgerus”.

Adressen en telefoonnummers:

Leidinggevende team Zorg en team Huishouding: J. Harink

Leidinggevende team Beheer en financiën: S. v.d. Veen

T. 0570 - 661900

T.a.v. formele klacht:

Ludgerus, wonen voor senioren

t.a.v. W.J.M. Kamperman Leferink, directeur-bestuurder

Karel de Grotelaan 1

7415 LM Deventer

T. 0570 – 661 900

Klachtenfunctionaris:

Marja de Jong

T. 074-2500 155

E adviespunt@zorgbelang-overijssel.nl

Medewerker Kwaliteit Stichting Ludgerus:

Ineke Weijman

T. 0570 – 661903

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg:

Postbus 90600 2509 LP Den Haag

Verdere informatie: www.degeschillencommissie.nl

Zie ook de algemene voorwaarden wijkverpleging in uw informatiemap.