



Klachtenregeling



We doen iedere dag ons best om goede, mensgerichte zorg te verlenen. We hopen natuurlijk dat we daar goed in slagen en dat u ons en anderen dat laat weten. Dit kan via [zorgkaartnederland.nl](https://www.zorgkaartnederland.nl). Ook als u ontevreden bent of een klacht hebt, horen wij dat graag. Zodat we er iets aan kunnen doen en ervan kunnen leren.

Hoe kunt u uw ontevredenheid of klacht uiten?

Bespreek uw klacht of negatieve ervaring altijd eerst met een zorgmedewerker of de teamcoördinator van de afdeling. Komt u er samen niet uit, vraag dan een gesprek aan met de locatiemanager.

Is uw klacht dusdanig ernstig of komt u er ook met de locatiemanager niet uit, dan kunt u voor advies en/of bemiddeling terecht bij onze klachtenfunctionaris:

Marieke Ubbink

Telefoon: (06) 19 46 23 52

E-mail: klachtenfunctionaris@liemerije.nl



Een officiële klacht indienen

Heeft het bespreken van uw klacht binnen Liemerije of de bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet het gewenste resultaat of wilt u een officiële klacht indienen en/of een oordeel over uw klacht? Dan kunt u de volgende stappen zetten.

U heeft een klacht over de reguliere zorg

Als u een onopgeloste klacht heeft over de reguliere zorg, kunt u die voorleggen aan de Raad van Bestuur van Liemerije. Onze klachtenfunctionaris Marieke Ubbink (zie hiernaast) kan u ook hierbij ondersteunen en u informeren over hoe u de klacht kunt indienen. De Raad van Bestuur doet – schriftelijk en binnen de wettelijke termijnen – uitspraak over de gegrondheid van uw klacht.

In het uiterste geval, wanneer u het niet eens bent met de uitspraak of u geen uitspraak krijgt, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Voor meer informatie of het indienen van een klacht: bezoek de website van de Geschillencommissie, www.degeschillencommissie.nl.

De geschillencommissie beoordeelt ook of u in aanmerking komt voor financiële genoegdoening. Aan het indienen van een klacht bij de geschillencommissie zijn voor u als melder wel kosten verbonden. »

Vertrouwelijkheid

Waar u uw klacht ook uit, deze wordt altijd vertrouwelijk behandeld. U bepaalt zelf wat er wel en niet aan informatie mag worden meegenomen in de klachtafhandeling en naar wie. Onze klachtenfunctionaris maakt jaarlijks een geanonimiseerd jaarverslag van de gedane meldingen.

U heeft een klacht over onvrijwillige zorg

Heeft uw klacht te maken met onvrijwillige zorg, dan geldt er een andere procedure. De Wet zorg en dwang (Wzd) beschrijft de rechten van mensen met psychogeriatrische aandoeningen zoals dementie, die onvrijwillige zorg krijgen. In deze wet staat dat u een officiële klacht over onvrijwillige zorg moet indienen bij de (externe) KlachtenCommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ): www.kcoz.nl. Als u een dergelijke klacht heeft, dan kunt u voor hulp en advies ook terecht bij een onafhankelijke cliëntenvertrouwenspersoons. Deze kan u bijvoorbeeld uitleggen wat uw rechten zijn of u helpen met het indienen van een klacht.

Cliëntenvertrouwenspersoon voor cliënten van Liemerije

Marga Bloot

Telefoon: (06) 82 59 63 91

E-mail: margabloot@stemgever.nl

Uitgave 03-2026

Bezoekadres

Hunneveldweg 12
6903 ZN Zevenaar

Postadres

Postbus 12
6900 AA Zevenaar

T 088 - 044 19 99

E info@liemerije.nl

W www.liemerije.nl

