

Uw klacht, onze zorg!

Heeft u een klacht?

Livio staat voor goede zorg! Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over onze zorgverlening. Meestal kan een gesprek met de betreffende medewerker, de eerst verantwoordelijke verzorgende (EJV-er) of de leidinggevende een oplossing bieden. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een klacht indienen. Anderen die een klacht kunnen indienen zijn: uw vertegenwoordiger, uw gemachtigde, uw zaakwaarnemer en uw nabestaanden. Signalen, wensen en klachten van klanten kunnen we gebruiken om ons werk en aanbod steeds weer te verbeteren en aan te passen aan veranderende klantwensen.

Een klacht indienen bij Livio

Lukt het niet uw klacht met de betreffende medewerker naar tevredenheid af te handelen, dan kunt u of een vertegenwoordiger een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Dit kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail.

De behandeling van klachten binnen Livio

Nadat uw klacht bij de klachtenfunctionaris is binnen gekomen wordt in overleg met u gezocht naar een passende oplossing.

Klachtenregeling BOPZ (*Bijzondere Opneming Psychiatrische Ziekenhuizen*)

Voor klachten in het kader van de BOPZ geldt een aparte regeling. De klachtenfunctionaris kan u hierover informeren, adviseren en helpen.

Klachten worden behandeld conform de modelklachtenregeling Wkkgz – Actiz/LOC van juni 2016. Deze klachtenregeling kunt u opvragen bij de klachtenfunctionaris.

Landelijke geschillencommissie VVT

Bent u het niet eens met de uitkomst van de bemiddeling van de klachtenfunctionaris? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT). Informatie is te vinden op de website www.degeschillencommissie.nl.

Heeft u vragen of een klacht?

Onze klachtenfunctionaris is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 8.30 uur tot 12.00 uur via telefoonnummer (053) 460 21 14.

Het postadres: Livio
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 448
7500 AK Enschede

De klachtenfunctionaris kan gemaild worden via: m.van.keulen@livio.nl



Formulier klachten



Klachten kunnen we gebruiken om ons werk en aanbod steeds weer te verbeteren en aan te passen. Meestal kan een gesprek met de betreffende medewerker, de eerst verantwoordelijke verzorgende (EVV-er) of de leidinggevende een oplossing bieden. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan kunt u met dit formulier de klachtenfunctionaris inschakelen.

1	Over welke dienst, locatie of afdeling gaat uw klacht?
2	Wat is uw klacht?
3	Wat is volgens u de beste oplossing?
4	Heeft u uw klacht of suggestie reeds eerder kenbaar gemaakt of besproken bij Livio?
<input type="radio"/> nee	<input type="radio"/> ja, bij:

Datum:	
Naam:	
Adres:	
Postcode en Plaats:	
Telefoonnummer:	
E-mail adres:	
Ik ben:	<input type="radio"/> Cliënt <input type="radio"/> Zaakwaarnemer <input type="radio"/> Vertegenwoordiger <input type="radio"/> Nabestaande <input type="radio"/> Gemachtigde

U kunt dit formulier afgeven bij één van de locaties van Livio, e-mailen aan m.van.keulen@livio.nl of per post sturen naar (een postzegel is niet nodig):

Klachtenfunctionaris Livio, Antwoordnummer 1189, 7500 VB, Enschede

Heeft u hulp nodig bij het invullen of zijn er vragen? De klachtenfunctionaris is elke ochtend bereikbaar via telefoonnummer (053) 460 21 14.