

Klachtenprocedure

Uw klacht is onze kans om het beter te doen.

Wij streven naar 100% klanttevredenheid, desondanks kan het zijn dat u een klacht heeft over onze dienstverlening of over een geleverd of te leveren hulpmiddel. In dat geval zouden wij het zeer op prijs stellen als u uw klacht eerst bij de desbetreffende Livit Ottobock Care medewerk(st)er kenbaar maakt om samen tot een juiste oplossing te komen. Geeft dit geen of naar uw mening onvoldoende resultaat, dan kunt u een klacht indienen.

Hiervoor hanteren wij de volgende procedure:

- Meldt uw klacht schriftelijk via het online formulier op www.livit.nl/klacht of door het klachtenformulier op te vragen bij de balie van uw Livit Ottobock Care en deze ingevuld op te sturen naar:

Livit Ottobock Care
t.a.v. Afdeling Klachtafhandeling
Antwoordnummer 5386
3000VB Rotterdam

- Een van onze medewerkers klachtafhandeling neemt binnen vier werkdagen contact met u op om de vervolgstappen met u te bespreken en tot een passende oplossing te komen.
- Als de klacht de klachtenafdeling zelf betreft, zal deze door de leidinggevende van de afdeling behandeld worden.

We streven ernaar om een klacht binnen maximaal zes weken na melding volledig en naar tevredenheid te hebben afgehandeld. Mocht dat naar uw mening toch niet het geval zijn, dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie Zorg, waar wij bij aangesloten zijn.

In de volgende gevallen zien wij af van het in behandeling nemen van een klacht:

- Als de klacht buiten de verantwoordelijkheid van Livit Ottobock Care valt.
- Als de klacht anoniem is ingediend.
- Als er tussen het moment dat de klacht is ontstaan en het melden daarvan meer dan drie maanden verstreken zijn.

Bereikbaarheid

Onze afdeling klachtafhandeling is op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar op 088-2452970 of via klachten@livit.nl.