

Klachtenregeling

Libertas Leiden werkt voortdurend aan de verbetering van haar zorg- en dienstverlening. Heeft u ideeën om de zorg- en dienstverlening te verbeteren? Dan horen we dit graag van u. U kunt daarvoor bellen met onze Klantenservice 071 – 5168 168.

Wat te doen bij onvrede?

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. Dit vernemen we graag van u, zodat wij het kunnen oplossen en herhaling kunnen voorkomen. Wij adviseren om uw onvrede eerst te bespreken met een medewerker of uw persoonlijk begeleider. Meestal wordt in zo'n gesprek het probleem opgelost. Komt u er niet uit, neem dan contact op met de teammanager of de sectormanager. Overeenkomstig de Leidraad Veilige Zorgrelatie (2016) zijn de teammanagers eveneens aanspreekpunt bij (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag van medewerkers. Geeft u er de voorkeur aan om iemand van buiten Libertas Leiden te spreken? De klachtenfunctionaris gaat graag met u het gesprek aan.

Klachtenfunctionaris

Heeft u een klacht? Dan adviseren wij u contact op te nemen met klachtenfunctionaris Liesbeth Hakkenberg. De klachtenfunctionaris is niet verbonden aan Libertas Leiden en heeft een onafhankelijke positie. Zij ondersteunt u ook wanneer u een officiële klacht wilt indienen bij de Raad van Bestuur. U kunt telefonisch contact met haar opnemen via 06 2366 6112 of een email sturen naar l.hakkenberg@libertasleiden.nl Ook de klachtenfunctionaris heeft een geheimhoudingsplicht. In ons klachtenreglement leest u hoe wij omgaan met klachten.

Regionale klachtencommissie

Libertas Leiden is aangesloten bij de Regionale Klachtencommissie AVANT, welke bevoegd is om BOPZ-klachten te behandelen. BOPZ-klachten zijn klachten die gaan over de behandeling van bewoners van een psychogeriatrische afdeling. Een BOPZ-klacht wordt door Libertas Leiden altijd doorgestuurd naar AVANT. U kunt de klacht ook rechtstreeks indienen bij:

Regionale Klachtencommissie AVANT
Postbus 26
2220 AA Katwijk

Vanzelfsprekend kunt u de klachtenfunctionaris raadplegen voor het indienen van een BOPZ-klacht.

Geschillencommissie

Het kan voorkomen dat u het niet eens bent met de wijze waarop de klacht is behandeld of dat u niet tevreden bent over de uitkomst van de klachtafhandeling. Er is dan sprake van een geschil. Libertas Leiden is aangesloten bij de Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg. U kunt een geschil aanhangig maken bij:

Geschillencommissie Verpleging, Verzorging en Geboortezorg
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

De Geschillencommissie VVG behandelt in beginsel alleen klachten die eerst zijn ingediend bij de zorgaanbieder. Het reglement van de Geschillencommissie VVG vindt u op onze website.