



## Nicht zufrieden mit unseren Diensten... ? ... wir hören zu!

Ab dem 1. September 2008 fängt das Likiv mit einem zentralisierten Beschwerdeverwaltungssystem an.

Das Likiv möchte noch mehr ein zuhörendes Ohr sein für seine Benutzer und Partner.

Auf diese Weise wird das Likiv die Qualität seiner Dienstleistung und seines Betriebs bessern.



## Wer kann eine Beschwerde einreichen?

**Jede Person oder Organisation** die Kontakte hat mit den Diensten des Likiv.

## Welche Beschwerden dürfen eingereicht werden?

Alle Beschwerden über die **Wirkung des Likiv** und die Qualität seiner Leistungen.

Beispiele:

- > Keine Information bzw. ausbleiben von einer Reaktion eines Dienstes während der Erledigung eines Dossiers
- > Probleme bezüglich vom Likiv ausgeführten Zahlungen
- > Unvollständige bzw. undeutliche Information (Broschüren, Rundschreiben, Internetseite [www.likiv.be](http://www.likiv.be))
- > Fehler in einer interaktiven Informatikapplikation auf der Internetseite [www.likiv.be](http://www.likiv.be)
- > Benehmen eines Mitarbeiters des Likiv (telefonischer Empfang, ärztliche Untersuchung,...)

## Welche Beschwerden werden nicht akzeptiert?

- Anonyme Beschwerden
- Beschwerden über Tatsachen die sich vor mehr als einem Jahr ereignet haben
- Beschwerden für welche ein gerichtliches Verfahren läuft

## Welche Beschwerden werden in diesem System nicht berücksichtigt, sondern vom zuständigen Dienst des Likiv abgewickelt?

- Beschwerden über den Inhalt Ihres Dossiers und/oder über eine Entscheidung die von einer Instanz des Likiv genommen worden ist
- Beschwerden über einen Pflegerbringer oder Ihre Krankenkasse für welche die Inspektionsdienste des Likiv zuständig sind
- Beschwerden die sich als eine 'Informationsanfrage' herausstellen

Diese Beschwerden werden nicht über das standardisierte und zentralisierte Verfahren abgewickelt, sondern vom zuständigen Dienst des Likiv behandelt.