



Een klacht?

Laat het ons weten!

Wij proberen u zo goed mogelijk te behandelen en te benaderen. Toch kan het zijn dat er iets gebeurt waarover u ontevreden, boos of teleurgesteld bent. Bijvoorbeeld over uw behandeling, de informatie hierover, een ruimte of het gedrag van een medewerker. We noemen dat een klacht.

Hiervoor hebben wij een klachtenprocedure. Wij nemen uw melding of klacht altijd serieus. We zorgen voor een correcte behandeling van uw klacht en nemen eventueel maatregelen waardoor herhaling van de klacht in de toekomst wordt voorkomen. In deze folder kunt u lezen welke verschillende mogelijkheden u heeft om ons te laten weten wat er niet goed is gegaan.

Een klacht indienen

Wilt u een klacht over iets indienen, maar weet u niet precies waar u naartoe kunt? Overlegt u dan met de klachtenfunctionaris.

Is de klacht tegen een medewerker gericht? Dan zijn er verschillende mogelijkheden:

1. U bespreekt uw klacht zelf met de medewerker

Soms denken medewerkers u goed te helpen, terwijl u dat heel anders ervaart. Als u uitlegt wat u ergens van vindt en in gesprek gaat, kan dat al helpen.

2. U meldt uw klacht bij de direct leidinggevende van de medewerker

Dit kan zowel via een persoonlijk gesprek als schriftelijk. De leidinggevende kan u helpen om samen met de medewerker een oplossing te vinden. Ook kan hij of zij onderzoeken wat er is gebeurd en dit later met u bespreken.

3. U neemt contact op met de klachtenfunctionaris cliënten

Als u er in gesprekken niet samen uitkomt, of als u niet goed weet bij wie u moet zijn met uw klacht, kan de klachtenfunctionaris samen met u kijken wat de mogelijkheden zijn. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en is er voor u. Ook als u geen actie wilt ondernemen, kunt u altijd uw verhaal kwijt. De klachtenfunctionaris kan u adviseren en eventueel bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker.

Contact met onze klachtenfunctionaris

Wilt u in contact komen met onze klachtenfunctionaris?

Geef uw klacht dan bij voorkeur door via ons online formulier:

<https://portaal.libranet.nl/portal-abc/klachtenformulier>.

Zo kunnen we u het snelste helpen.

U kunt onze klachtenfunctionaris eventueel ook mailen via

klachtenfunctionariscliënten@libranet.nl of een brief sturen.

Kijk voor het adres op onze website:

<https://www.libranet.nl/klacht>.

Meer informatie

Onze klachtenprocedure is vastgelegd in het document:

'Klachtenregeling cliënten Libra Revalidatie & Audiologie'.

U kunt dit document opvragen bij het secretariaat van de Raad

van Bestuur via telefoonnummer 088-313 2665 of downloaden

via <https://www.libranet.nl/klacht>.

Aantekeningen:

Aantekeningen:

Aantekeningen:

Over Libra

Libra Revalidatie & Audiologie is actief in Brabant en Noord- en Midden-Limburg. Hieronder een overzicht van onze locaties.

Locatie Blixembosch

Toledolaan 2
5629 CC Eindhoven

Audiologisch Centrum Eindhoven

Torenallee 20 - Gebouw Videolab
5617 BC Eindhoven

Locatie Leijpark

Prof. Stoltehof 3
5022 KE Tilburg

Audiologisch Centrum Tilburg

Dr. Deelenlaan 15
5042 AD Tilburg

Locatie Weert

Vogelsbleek 1
6001 BE Weert

Audiologisch Centrum Breda

Hoge Mosten 56
4822 NH Breda

Kinderrevalidatie Son

Nieuwstraat 72
5691 AE Son

Audiologisch Centrum Uden

Nistelrodeseweg 10
5406 PT Uden

KJCL Tilburg

(kinder)revalidatie & audiologie
Professor van Buchemlaan 20
5022 KB Tilburg

't Kwetternest

TOS behandelcentrum
Oude Udenseweg 14b
5405 PD Uden