



Een klacht?

Laat het ons weten!

Libra

REVALIDATIE
AUDIOLOGIE



Als het leven een nieuwe balans vraagt

De medewerkers van Libra Revalidatie & Audiologie proberen u zo goed mogelijk te behandelen en te benaderen. Toch kan het voorkomen dat er iets gebeurt waarover u ontevreden, boos of teleurgesteld bent.

De klachtenprocedure van Libra Revalidatie & Audiologie biedt diverse mogelijkheden om uw verhaal te doen of uw klacht aan ons kenbaar te maken. We zorgen voor een correcte behandeling van uw klacht en treffen eventueel maatregelen waardoor herhaling van de klacht in de toekomst wordt voorkomen. In deze folder kunt u lezen welke mogelijkheden het klachtenbeleid biedt.

Een klacht

Het woord 'klacht' klinkt voor veel mensen nogal zwaar. Misschien bent u alleen ontevreden over iets en vindt u het woord 'klacht' veel te ver gaan. In deze folder bedoelen we met klacht alle soorten van ontevredenheid die u in de organisatie ervaart. Dat kan zijn over de inhoud van de behandeling, de informatie over de behandeling, een bepaalde gang van zaken, de ruimte, de voorzieningen of de wijze waarop een medewerker u bejegt.

Een klacht indienen

Als u een klacht heeft, zijn er verschillende mogelijkheden:

1. U meldt uw klacht op het formulier 'Suggesties, opmerkingen, klachten of complimenten? Vertel het ons!'

Als u uw klacht niet officieel wilt indienen maar toch uw onvrede aan ons kenbaar wilt maken, kunt u dat op deze wijze doen. U kunt hier ook uw suggesties of opmerkingen op kwijt. Binnen drie weken ontvangt u een reactie van de verantwoordelijke leidinggevende. Het formulier vindt u bij de recepties van de verschillende locaties.

2. U bespreekt uw klacht met de veroorzaker van de klacht

Soms denken medewerkers u goed te helpen, terwijl u dat heel anders ervaart. Een gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht al wegnemen.

3. U legt uw klacht voor aan de direct leidinggevende van degene die uw klacht veroorzaakt heeft

Bij de leidinggevende kunt u zowel mondeling als schriftelijk uw klacht indienen. Deze kan voor u bemiddelen en u in contact brengen met degene over wie u klaagt. Ook kan deze navraag doen en uitleg geven over de omstandigheden waardoor de klacht is ontstaan.

4. U neemt contact op met de klachtenfunctionaris cliënten

Het kan zijn dat u een medewerker liever niet persoonlijk aanspreekt met een vraag of een klacht. Of u hebt een klacht en weet niet zo goed bij wie u moet zijn. De klachtenfunctionaris bekijkt samen met u wat de mogelijkheden zijn. De klachtenfunctionaris informeert en adviseert u en kan bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker. Ook als u geen actie wilt ondernemen, kunt u bij de klachtenfunctionaris uw verhaal kwijt. De klachtenfunctionaris heeft een onafhankelijke positie en staat ten dienste van u als klant.

Wilt u in contact komen met onze klachtenfunctionaris cliënten?

Mailt u dan naar klachtenfunctionariscliënten@libranet.nl.

De klachtenfunctionaris neemt dan contact met u op.

Samenvattend

In deze folder hebben wij de mogelijkheden voor het indienen van een klacht op een rijtje gezet. Uw klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en u krijgt altijd een antwoord of reactie. Uiteraard streven we ernaar dat we samen met u tot een oplossing komen.

Meer informatie

Onze klachtenprocedure is vastgelegd in drie documenten:

- 'Klachtenbeleid cliënten Libra Revalidatie & Audiologie';
- 'Reglement klachtenfunctionaris Libra Revalidatie & Audiologie';
- 'Reglement klachtencommissie Libra Revalidatie & Audiologie'.

U kunt deze documenten opvragen bij het secretariaat van de Raad van Bestuur via telefoonnummer 088-313 2665 of downloaden via www.libranet.nl.

Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

Aantekeningen:

Aantekeningen:

Libra

REVALIDATIE
AUDIOLOGIE



LIBRA REVALIDATIE & AUDIOLOGIE

Toledolaan 2
5629 CC Eindhoven

www.libranet.nl

088 313 20 00

