




**Een klacht?  
Laat het ons weten!**





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](mailto:klachtenfunctionariscliënten@libranet.nl). De klachtenfunctionaris neemt dan contact met u op.

### **5. U dient uw klacht in bij de externe klachtencommissie**

Heeft de behandeling door de klachtenfunctionaris voor u onvoldoende resultaat gehad? Of wilt u liever geen contact opnemen met de klachtenfunctionaris? Dan kunt u schriftelijk (een postzegel is niet nodig) een klacht indienen bij de klachtencommissie cliënten van Libra R&A.

U omschrijft uw klacht duidelijk en vermeldt hierbij uw naam, adres, woonplaats en geboortedatum en stuurt deze naar:

**Klachtencommissie Libra Revalidatie & Audiologie**  
**Antwoordnummer 1355**  
**5600 VC Eindhoven**

De klachtencommissie is onafhankelijk. Zij onderzoekt uw klacht en kijkt in hoeverre uw klacht gegrond is. Daarover doet zij uitspraak en geeft eventueel een aanbeveling aan de Raad van Bestuur. U ontvangt binnen een week bericht of uw klacht in behandeling wordt genomen. De procedure van behandeling van uw klacht neemt in principe niet meer dan tien weken in beslag.

### **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 2003 of downloaden via [www.libranet.nl](http://www.libranet.nl).

LRA, december 2018 - december 2019



Toledolaan 2  
5629 CC Eindhoven  
T 088 - 31 32 000  
E [info@libranet.nl](mailto:info@libranet.nl)  
W [www.libranet.nl](http://www.libranet.nl)

Voor actuele contactgegevens locaties,  
zie [www.libranet.nl](http://www.libranet.nl) of bel 088-31 32 000

