

1. U bent niet tevreden

Bent u ontevreden over de zorg, behandeling of dienstverlening? Dan is het belangrijk hier iets mee te doen.

2. Ga eerst in gesprek

- Met de betrokken medewerker
- En/of de leidinggevende

Vaak maakt een gesprek al veel duidelijk of er komt een oplossing.

3a. Klacht opgelost

Wat fijn! De klacht is hiermee afgerond.

3b. Klacht niet opgelost

Dan kunt u een officiële klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Via: <https://www.libra.nl/klachten> of e-mailadres: klachtenfunctionarisclienten@libranet.nl

4. Contact met de klachtenfunctionaris

Na het indienen van uw klacht:

- Neemt de klachtenfunctionaris contact met u op
- Wordt een afspraak gemaakt om uw klacht te bespreken
- Wordt gekeken welke route het beste past

Signalering:

Libra gebruikt uw klacht om de zorg of dienstverlening te verbeteren. Daarna is de klacht afgerond.

Mogelijke routes

Klacht is opgelost

Klacht is niet opgelost

Bemiddeling:

De klachtenfunctionaris probeert samen met u en betrokkenen tot een oplossing te komen.

Niet opgelost: u kunt naar een onafhankelijke instantie (de Geschillencommissie Zorg).

Meer info: <https://www.degeschillencommissiezorg.nl/>

Aansprakelijkstelling / claim:

Wilt u een schadeclaim indienen? Dan kunt u zich wenden tot de Raad van Bestuur van Libra.

Dit kan via email: secretariaatRvB@libranet.nl