

Waar kun je terecht als je een klacht hebt?

Wij vinden het belangrijk dat je tevreden bent. Toch kan het gebeuren dat je een klacht hebt. In deze flyer lees je wat je dan kunt doen.

Praat erover

Als je niet tevreden bent, is het belangrijk om dat te laten weten. Je kunt met je begeleider, cliëntcoach, of met de leidinggevende praten. Je kunt een vriend(in) of familie vragen om mee te gaan naar het gesprek. Kom je er niet uit, dan kun je terecht bij een vertrouwenspersoon zorg, klachtenfunctionaris of klachtencommissie.



Vertrouwenspersoon zorg

Humanitas DMH heeft meerdere vertrouwenspersonen zorg. Je kunt altijd bij één van hen terecht. De cliëntvertrouwenspersoon luistert naar je verhaal en helpt bij het bedenken van een oplossing. De cliënt-vertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet in dienst bij Humanitas DMH. Op de website van Humanitas DMH kun je vinden wie de vertrouwenspersonen zijn en in welk gedeelte van Nederland zij werken: www.humanitas-dmh.nl/klachten

Klachtenfunctionaris Humanitas DMH

De klachtenfunctionaris is iemand die bij Humanitas DMH werkt. Daar kun je terecht voor vragen, advies en bemiddeling.

Contactgegevens:

Klachtenfunctionaris Humanitas DMH,
Antwoordnummer 3399, 3430 WC Nieuwegein. E: klachten@humanitas-dmh.nl

Vertrouwenspersoon Wet zorg en dwang

De wet zorg en dwang (Wzd) regelt wat wel en niet mag bij onvrijwillige zorg. Onvrijwillige zorg is zorg waartegen de cliënt (of de wettelijk vertegenwoordiger) zich verzet. Voor iedereen die daarmee te maken heeft is er de vertrouwenspersoon Wzd. Deze ondersteunt bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg en is onafhankelijk. Meer lees je op onze website: clientvertrouwenspersonen-wet-zorg-en-dwang

Externe klachtencommissie en geschillencommissie

Humanitas DMH is aangesloten bij de klachtencommissie van de Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht (VGU). Je kunt daar de klacht schriftelijk indienen. Of je neemt contact op met de landelijke geschillencommissie. Een voorbeeldbrief en het uitgebreide klachtenreglement vind je op www.humanitas-dmh.nl/klachten

Je vindt op de website ook de contactgegevens van de klachtencommissie en de geschillencommissie.