

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 cliëntvertrouwenspersoon, klachtenfunctionaris of klachtencommissie.



Cliëntvertrouwenspersoon

Humanitas DMH heeft drie cliëntvertrouwenspersonen. 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: <https://humanitas-dmh.nl/klachten/>

Klachtenfunctionaris Humanitas DMH

De klachtenfunctionaris is iemand die bij Humanitas DMH werkt. Je kunt bij hem of haar terecht met vragen en voor advies.

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

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 de website www.humanitas-dmh.nl/klachten.

Contactgegevens:
VGU Klachtencommissie
Postbus 10103
3505 AB Utrecht
E: postmaster@vgu.nl

Geschillencommissie
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
T: 0703105380
www.degeschillencommissiezorg.nl