

Bent u niet tevreden? Klagen mag!

Humanitas DMH werkt aan goede dienstverlening voor cliënten. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Toch kan het gebeuren dat u of uw vertegenwoordiger een klacht heeft. Dan is het belangrijk dat u weet waar u terecht kunt.

Uw klacht bespreken

Als u niet tevreden bent, kunt u het beste met uw begeleider praten. Vertel aan uw begeleider wat u vindt. Waarom bent u niet tevreden? Wat zou u anders willen?

Uw begeleider kan u misschien helpen.

Soms komt u er met uw begeleider niet uit. Of u wilt er met uw begeleider niet over praten. Dan kunt u naar de leidinggevende, cliëntcoach/trajectcoach gaan.

Als u het lastig vindt om het gesprek aan te gaan, kunt u altijd iemand vragen om u daarbij te helpen. Bijvoorbeeld een familielid, een vriend(in), een collega, een medewerker of de cliëntvertrouwenspersoon.

De cliëntvertrouwenspersoon

Cliënten kunnen ook altijd terecht bij de cliëntvertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon luistert naar uw verhaal en helpt bij het bedenken van een oplossing. De cliëntvertrouwenspersoon is onafhankelijk en niet in dienst bij Humanitas DMH.

Op de woonlocatie of het kantoor is een folder over de cliëntvertrouwenspersoon. De begeleiders kunnen u deze informatie ook geven.

In de folder staat wie de cliëntvertrouwenspersoon is en hoe u hem of haar kunt bereiken. De informatie staat ook hier: [Klachten - Humanitas DMH \(humanitas-dmh.nl\)](https://www.humanitas-dmh.nl/klachten).

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 krijgen krijgt is er de vertrouwenspersoon Wzd. Deze ondersteunt bij vragen en klachten over onvrijwillige zorg en is onafhankelijk.

Meer informatie over wie zij zijn en hoe je hen kunt bereiken vind je hier:

[Clientvertrouwenspersonen Wet zorg en dwang - Humanitas DMH \(humanitas-dmh.nl\)](https://www.humanitas-dmh.nl/clientvertrouwenspersonen-wet-zorg-en-dwang)

De klachtenfunctionaris

Ook is er een klachtenfunctionaris. U kunt bij hem of haar terecht met vragen, advies en bemiddeling. De klachtenfunctionaris bewaakt de opvang en afhandeling van klachten en adviseert de organisatie om klachten te voorkomen en op een goede manier af te handelen.

De huidige klachtenfunctionarissen zijn Petra van Esch en Lysanne Vrooman.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken op het e-mailadres: klachten@humanitas-dmh.nl, of via de post: Klachtenfunctionaris Humanitas DMH, Antwoordnummer 3399, 3430 WC Nieuwegein

Geschillencommissie

Als het niet lukt om uw klacht op te lossen, kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Telefoonnummer: **070 310 5380**. Kijk voor meer info op www.degeschillencommissiezorg.nl.