



Ja! Klagen mag.

Humanitas. Een blij gezicht!

klacht
indienen



Klantenservice (010) 27 13 800
klantenservice@stichtinghumanitas.nl

www.stichtinghumanitas.nl



Ja! Klagen mag.

Klagen wordt al snel gezien als zeuren. Klagen heeft vaak een negatieve klank. “De verzorging is goed, dus waarom zou ik over dat ene geval dat mij dwars zit gaan klagen? Dat verstoort de verhoudingen maar”. Maar wij zien uw klacht juist graag tegemoet! Van een klacht kunnen we leren en verbeteren. Feedback zien wij als gratis advies. Humanitas ziet uw feedback als een leerpunt waardoor we de zorg voor u, maar ook voor anderen kunnen verbeteren. Als niemand klaagt, verandert er ook niets!

Een goede manier om uw onvrede te uiten en/of uw klacht kenbaar te maken is door in gesprek te gaan met de betrokken medewerker en/of diens leidinggevende. Door met de direct betrokkene(n) het gesprek aan te gaan, komt u vaak samen tot een goede oplossing. Wanneer het gesprek niet tot een oplossing leidt, kunt u contact opnemen met de (locatie)manager en/of directeur. Uiteraard kunt u ook, indien u dit wenst, een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Heeft u hulp nodig? Of behoefte aan bemiddeling?

Als u het moeilijk vindt om een klacht op te schrijven, u niet weet waar u met uw klacht terecht kunt, u er met de betrokkene(n) niet uit komt, of behoefte heeft aan hulp bij het oplossen van uw probleem. Dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zal samen met u proberen een oplossing te vinden. De klachtenfunctionaris kan u bijstaan tijdens gesprekken, kan bemiddelen en u informeren over de te volgen procedures, zowel intern

als extern. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en daarmee niet verbonden aan een team of een locatie van Humanitas.

Wat kunt u van een klachtenfunctionaris verwachten?

- Een luisterend oor en persoonlijke ondersteuning;
- Raad en advies over aanpak, vervolgstappen en een goede afhandeling van uw klacht;
- Begeleiding bij gesprekken tussen u en de betrokkene(n);
- Bemiddeling tussen u en de betrokkene(n);

- Doorverwijzing naar de externe cliëntvertrouwenspersoon in het kader van de Wet zorg en dwang (Wzd).

Hoe komt u in contact met de klachtenfunctionaris ?

- Direct via klachten@stichting-humanitas.nl
- Ook kunt u bellen naar ons klant Contact Centrum (KCC) 010-2713800 Zij brengen u graag in contact met de klachtenfunctionaris;
- Op elke locatie treft u op centrale plekken posters met een foto, naam en de contactgegevens van de klachtenfunctionaris.

Hoe dient u een klacht in?

U kunt uw klacht schriftelijk per e-mail of per post indienen of gebruik maken van het klachtformulier op de website. Per e-mail naar: klachten@stichtinghumanitas.nl

Uw klacht en de door u verstrekte gegevens worden vertrouwelijk behandeld. De volledige klachtenregeling is te lezen en te downloaden op www.stichtinghumanitas.nl



1. Zelf oplossen met direct betrokkene(n)
2. In gesprek gaan met leidinggevende of directeur
3. Klacht sturen naar de klachtenfunctionaris

In elke fase kan de klachtenfunctionaris u bijstaan.