



Als u niet tevreden bent

Klachtenbrochure



DIMENCE GROEP

Over de Dimence Groep

Bij de Dimence Groep is de zorg ondergebracht in een aantal stichtingen met ieder een eigen doelgroep. Dimence Groep heeft de gezamenlijke ambitie om de geestelijke gezondheid, maatschappelijke participatie en het welzijn van de mensen te verbeteren. Bij de stichtingen van de Dimence Groep werken ruim 2.800 medewerkers voor ruim 50.000 cliënten en patiënten per jaar.

Onderstaand de logo's van de stichtingen die deel uitmaken van de Dimence Groep.



Als u niet tevreden bent

Wij zijn er voor u. Wij proberen zo goed mogelijk aan uw wensen en verwachtingen te voldoen. Het kan echter voorkomen dat u ontevreden of teleurgesteld bent over de manier waarop wij ons werk doen. Als dat gebeurt, willen we dat graag van u horen. Uw klacht is voor ons aanleiding om na te gaan of wij de kwaliteit van onze zorg kunnen verbeteren. Wij willen graag van u leren.

Wat is een klacht?

Onze medewerkers doen hun werk met kennis, met overgave en in samenwerking met u. Toch kan er een situatie ontstaan waarover u niet tevreden bent of waardoor uw vertrouwen in de organisatie, een afdeling of een medewerker is aangetast. Bijvoorbeeld wanneer u het niet eens bent met een besluit of de manier waarop u benaderd of geïnformeerd wordt. Ook kunt u ontevreden zijn omdat u een medewerker moeilijk of helemaal niet kunt bereiken of omdat u lang heeft moeten wachten.

Wie kan een klacht indienen?

Uiteraard kunt u zelf als klant, patiënt of cliënt uw onvrede aan de orde stellen, ook als de hulpverlening inmiddels is afgesloten. Maar er zijn meer mogelijkheden. Ook iemand anders kan namens u

een klacht indienen. Dit kan een wettelijk vertegenwoordiger (ouder, voogd, mentor of curator), een schriftelijk gemachtigde of een nabestaande zijn.

Familieleden en andere betrokkenen kunnen een klacht indienen over de manier waarop zij zelf benaderd of geïnformeerd worden.

Ook kunnen ze een klacht indienen als zij van mening zijn dat ze niet alle nodige niet-cliëntgebonden informatie over de ziekte, zorg en over mogelijkheden tot ondersteuning hebben gekregen.

Familieleden en andere betrokkenen kunnen niet klagen over de benadering of behandeling van een patiënt/cliënt.

De klachtenfunctionaris

Bij de stichtingen werken klachtenfunctionarissen.

Zij zijn onpartijdig en kunnen u informeren en adviseren over de manier waarop wij met klachten omgaan. Samen bespreekt u uw wensen en verwachtingen en zoekt u naar een oplossing voor uw onvrede.

Ook kan de klachtenfunctionaris een gesprek organiseren met u en de betrokken medewerker(s) en daarbij een bemiddelende rol vervullen.

Wij hopen dat de klachtenfunctionaris op deze manier een bijdrage levert aan de oplossing van uw probleem en het herstel van het vertrouwen.

Probeer eerst uw onvrede te bespreken met de betrokken medewerker(s), een andere medewerker of een teamleider. Vindt u dit moeilijk of komt u er samen niet uit? Bespreek dan uw klacht met de klachtenfunctionaris van de stichting waar u in behandeling bent.

De financiële klachtencommissie

Als u een klacht hebt van financieel administratieve aard kunt u deze indienen bij de financiële klachtencommissie. Let op, het gaat hierbij niet om een financiële schadevergoeding. Het gaat dan om een klacht over de factuur die u hebt ontvangen.

Deze financiële klachtencommissie is bevoegd om te beoordelen of de factuur correct is, of er correct geregistreerd is en of een factuur, die geen betrekking heeft op een behandelregistratie, terecht en correct is verzonden.

De klachtencommissie

De klachtencommissie is onafhankelijk en werkt volgens een formele procedure die in reglementen is vastgelegd.

Hierin staan voorschriften over de samenstelling en de werkwijze van de commissie.

Ook staat er in hoe de procedure verloopt en wat de positie van de betrokken partijen is.

Patiëntenvertrouwenspersoon

Heeft u behoefte aan ondersteuning – bijvoorbeeld bij het indienen van de klacht – of aan iemand die uw belangen behartigt?

Dan kunt u een beroep doen op een van de patiëntenvertrouwenspersonen (pvp). Een pvp'er weet welke rechten en plichten u heeft, is onafhankelijk en in dienst van de Stichting PVP.

Ook kunt u terecht bij de telefonische helpdesk van de Stichting PVP.

Klinische en ambulante cliënten van de ggz kunnen via een chat

anoniem ondersteuning krijgen van een PVP. Indien mogelijk wordt de vraag of klacht direct via de chat afgehandeld.

Mocht er persoonlijke of telefonische ondersteuning nodig zijn en de client gaat daarmee akkoord, dan kan dat alsnog worden geregeld. De chat is open van maandag t/m donderdag van 19.00 tot 21.00 uur en is bereikbaar via www.pvp.nl.

Interne familie- vertrouwenspersoon

Hebt u als familielid of naast-betrokkene een klacht? Dan kunt u contact opnemen met de interne familievertrouwenspersoon.

Zij zijn onpartijdig en kunnen u informeren en adviseren over de manier waarop wij met klachten omgaan.

Samen bespreekt u uw wensen en verwachtingen en zoekt u naar een oplossing voor uw onvrede.

Ook kan de interne familie-vertrouwenspersoon een gesprek organiseren met u en de betrokken medewerker(s) en daarbij een bemiddelende rol vervullen.

Op deze manier levert de interne familievertrouwenspersoon een bijdrage aan de oplossing van uw

probleem en het herstel van het vertrouwen.

Familievertrouwenspersoon

De Landelijke Stichting Familie-vertrouwenspersonen (LSFVP) biedt ondersteuning aan familie, relaties en mantelzorgers van cliënten.

De familievertrouwenspersonen (fvp) zijn onafhankelijk en in dienst van de LSFVP.

U kunt hen bereiken door rechtstreeks contact op te nemen met de LSFVP.

Centrale Cliëntenraad

De centrale cliëntenraad behandelt geen individuele klachten. Met een collectieve klacht kunt u wel bij de cliëntenraad terecht.

Kijk voor meer informatie op <http://clientsraden.dimence.nl>.

Compliment

Maar misschien wilt u helemaal niet een klacht indienen, of heeft u wel een klacht maar wilt u ook een compliment maken van iets waar u heel erg blij of tevreden mee bent. Omdat u goed geholpen bent, of omdat u de ontvangst zo vriendelijk vond. Dat horen we ook graag.

Uw mening, klacht, compliment is voor ons aanleiding om na te gaan of wij de kwaliteit van onze zorg

kunnen verbeteren.
Wij willen graag van u leren.

Klachtenformulier

We zijn ons ervan bewust dat er bij het lezen van deze pagina veel informatie op u afkomt. Bij wie moet ik nu zijn en hoe moet ik het allemaal regelen? Er zijn immers verschillende manieren om een klacht te melden.

Om het gemakkelijker te maken, hebben wij één digitaal formulier ontworpen. Deze kunt u vinden op de website. U kunt daar uw klacht of compliment melden.

Deze melding komt bij de klachtenfunctionaris terecht en zij zorgt dat uw klacht bij de juiste commissie terecht komt.

Maar u bent natuurlijk vrij om ons ook te bellen, te mailen of te schrijven. Zie daarvoor:

alle adressen op een rijtje.

Ook kunt u rechtstreeks contact opnemen met de financiële klachtencommissie of de Klachtencommissie.

Alle adressen op een rijtje

Klachtenfunctionarissen/ intern familievertrouwens- persoon

Stichting Dimence

Postbus 473
8000 AL Zwolle

T 038 4692 470
E klachten@dimence.nl

Jeugd ggz

Postbus 390
7400 AJ Deventer
T 0570 604 160
E klachten@jeugdggz.com

De Kern

Postbus 390
7400 AJ Deventer
T 038 4569 774
E klachten@stdekern.nl

Mindfit

T 038 4692 604
E klachten@mindfit.nl

WijZ

Postbus 390
7400 AJ Deventer
E Klachten@wijz.nl

Transfore

Nico Bolkesteinlaan 1
(gebouw nr. 5)
7416 SB Deventer
T 0570 604 455
E klachten@transfore.nl

Klachtencommissie

Postbus 5003
7400 GC Deventer
E klachtencommissie@
dimencegroep.nl
T 0570 680 852

**Financieel Administratieve
Klachtenbemiddelings-
commissie**

Brinkgreven, locatie Querido
Postbus 5003
7400 GC Deventer
E fin.adm.klachtencommissie@
dimencegroep.nl

**Patiënten-
vertrouwenspersonen**

Regio Zwolle

(Van Thienenweg)
Ellen Oldenburg
T 06 1504 5184
E a.j.oldenburg@pvp.nl

Regio Zwolle

(Eerdelaan, Grasdorpstraat, en
FACT)
Henk van Dijk
T 06 1743 1602
E h.van.dijk@pvp.nl

Regio Deventer/Almelo

Linda Paay
T 06 5591 2346
E l.paay@pvp.nl

Regio Balkbrug

Winfried Raaphorst
T 06 5241 2208
E w.raaphorst@pvp.nl

**Stichting Patiënten
Vertrouwenspersonen (PVP)**

T 0900 4448 888
I www.pvp.nl

Familievertrouwenspersonen

LSFVP
Maliebaan 87, 3581 CG Utrecht
T 030 271 2318
E info@lsfvp.nl

Centrale Cliëntenraad

Brinkgreven, Locatie Henri Dunant
Postbus 5003, 7400 GC Deventer
E centralecliëntenraad@
dimencegroep.nl
I www.clientenraden.dimence.nl

**Voor meer informatie en advies
kunt u ook terecht bij onderstaande
instanties**

IGZ noordoost

(Overijssel, Groningen, Gelderland,
Friesland, Drenthe)
T 088 120 5000
I www.igz.nl

Regionaal Tuchtcollege Zwolle

(Overijssel, Flevoland en Gelderland)
T 088 361 1039
I www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Zorgbelang Overijssel

T 074 2500 155
I www.belangenorganisaties-
overijssel.nl

Aan de informatie in deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend. Dimence Groep en haar stichtingen zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van de aangeboden informatie in deze brochure.