

# Als u niet tevreden bent

Klachtenbrochure



[dimencegroep.nl](http://dimencegroep.nl)

  
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.

Zij kunnen niet klagen over de benadering of behandeling van een patiënt/cliënt, tenzij ze optreden als wettelijk vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde.

### **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**

Bent u ontevreden over de rekening die u ontvangen heeft over de zorgverlening van (een van de stichtingen van) de Dimence Groep? Dan kunt u hierover een klacht indienen bij de financieel administratieve klachtencommissie (verder: de commissie). U kunt deze klacht indienen via uw behandelaar, de klachtenfunctionaris of door een mail te sturen naar [fin.adm.klachtencommissie@dimencegroep.nl](mailto:fin.adm.klachtencommissie@dimencegroep.nl).

De commissie behandelt geen klachten over de inhoudelijke zorgverlening of schadeclaims, hiervoor kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Op basis van uw klacht en de schriftelijke stukken beoordeelt de commissie of de factuur die naar u of uw zorgverzekeraar verstuurd is correct is en of er correct geregistreerd is

door de behandelaren. Binnen vier weken na ontvangst van uw klacht ontvangt u de uitspraak van de commissie.

Voor meer informatie over de financiële klachtencommissie, zie het huishoudelijk reglement op onze website [www.dimencegroep.nl](http://www.dimencegroep.nl).

## **De klachtencommissie**

De klachtencommissie is onafhankelijk en werkt volgens een formele procedure die in klachtenregelingen zijn 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.

U kunt de klachtenregelingen vinden op de website van Dimence Groep

[www.dimencegroep.nl](http://www.dimencegroep.nl)

### **Patiëntenvertrouwenspersoon**

Heeft u behoefte aan ondersteuning – bijvoorbeeld bij het indienen van een klacht – of aan iemand die opkomt voor uw rechten? Dan kunt u een beroep doen op één van de patiëntenvertrouwenspersonen (pvp-en). Een pvp weet welke rechten en plichten u heeft, is deskundig op het gebied van de Wvvgz (verplichte zorg), is onafhankelijk (in dienst van de Stichting PVP) en partijdig.

De Stichting PVP is voor vragen en klachten bereikbaar via een Helpdesk.

De lokale pvp is bereikbaar voor zowel ambulante als klinische

cliënten die met verplichte zorg (dwang en drang) te maken hebben als ook voor alle klinische cliënten van de ggz met andere vragen en klachten. Informatie over de pvp-en die in de regio werkzaam zijn vindt u op de afdeling. U kunt de behandelaar of een andere medewerker ernaar vragen. Als u dat wenst kunt u anoniem gebuikt maken van de chat.

### **Interne familie- vertrouwenspersoon**

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

familievertrouwenspersoon 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 Familievertrouwenspersonen (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.

### **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 brochure 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 rij. Ook kunt u rechtstreeks contact opnemen met de financiële klachtencommissie of de Klachtencommissie.

### **Alle adressen op een rij**

Klachtenfunctionarissen/ interne  
familievertrouwens-persoon

### **Stichting Dimence**

Postbus 473  
8000 AL Zwolle  
T 06 2080 8188  
E [klachten@dimence.nl](mailto:klachten@dimence.nl)

### **Jeugd ggz**

Postbus 5003  
7400 GC Deventer  
T 0570 604 160  
E [klachten@jeugdggz.com](mailto:klachten@jeugdggz.com)

Antwoordnummer 16  
7400 VB Deventer

### **De Kern**

Postbus 5003  
7400 GC Deventer  
T 038 4569 774  
E [klachten@stdekern.nl](mailto:klachten@stdekern.nl)

Antwoordnummer 16  
7400 VB Deventer

### **Mindfit**

T 06 1207 9231  
E [klachten@mindfit.nl](mailto:klachten@mindfit.nl)

### **Wijz**

Postbus 5003  
7400 GC Deventer  
E [Klachten@wijz.nl](mailto:Klachten@wijz.nl)

Antwoordnummer 16  
7400 VB Deventer

### **Transfore**

Postbus 473  
8000 AL Zwolle  
T 06 1207 9231  
E [klachten@transfore.nl](mailto:klachten@transfore.nl)

### **Klachtencommissie**

Postbus 5003  
7400 GC Deventer  
E [klachtencommissie@  
dimencegroep.nl](mailto:klachtencommissie@dimencegroep.nl)  
T 0570 680 852

## **Financieel Administratieve Klachtenbemiddelings- commissie**

Postbus 5003  
7400 GC Deventer  
E [fin.adm.klachtencommissie@  
dimencegroep.nl](mailto:fin.adm.klachtencommissie@dimencegroep.nl)

## **Helpdesk Stichting Patiënten Vertrouwenspersonen (PVP)**

T 0900 4448 888  
(gebruikelijke belkosten)  
Werkdagen- 10.00 -16.00 uur  
Zaterdag - 13.00- 16.00 uur  
E [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)  
I [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)

Chat via website [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)  
maandag t/m donderdag –  
19.00 – 21.00 uur

## **Familievertrouwenspersonen LSFVP**

Maliebaan 87, 3581 CG Utrecht  
T 030 271 2318  
E [info@lsfvp.nl](mailto:info@lsfvp.nl)

## **Centrale Cliëntenraad**

Brinkgreven, Locatie Henri  
Dunant  
Postbus 5003,  
7400 GC Deventer  
E [centraleclienraad@  
dimencegroep.nl](mailto:centraleclienraad@dimencegroep.nl)

I [https://www.  
clientenradendimencegroep.nl](https://www.clientenradendimencegroep.nl)


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

## **IGJ**

T 088 120 5000  
I voor [www.igj.nl](http://www.igj.nl)

## **Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Zwolle**

(Overijssel, Flevoland en  
Gelderland)  
T 088 371 2570  
I [www.tuchtcollege-  
gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

-  /dimencegroep
-  /dimence\_groep
-  /dimencegroep
-  /company/dimence-groep

[dimencegroep.nl](http://dimencegroep.nl)



© Dimence Groep, juni 2021

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.

