



# **Als u niet tevreden bent**

Klachtenbrochure



**DIMENCE GROEP**

# Inhoud

	<b>Pagina</b>
<b>Wat is een klacht?</b>	<b>5</b>
<b>Wie kan een klacht indienen?</b>	<b>5</b>
<b>Hoe dient u een klacht in?</b>	<b>5</b>
<b>Wat doet de klachtenfunctionaris voor u?</b>	<b>6</b>
<b>Wat doet de klachtencommissie voor u?</b>	<b>6</b>
<b>Tot slot</b>	<b>9</b>
<b>Nuttige adressen op een rij</b>	<b>10</b>

## Over de Dimence Groep

Bij de Dimence Groep is de zorg ondergebracht in een aantal slagvaardige stichtingen met ieder een eigen doelgroep. We hebben de collectieve ambitie om de geestelijke gezondheid, maatschappelijke participatie en het welzijn van de mensen in ons werkgebied te verbeteren. We vormen samen een groep en niet zonder reden. We werken samen, delen kennis en vormen een keten. We leren van elkaar en versterken elkaar. Het geheel is meer dan de som der delen. Bij de stichtingen van de Dimence Groep werken ruim 2.400 medewerkers voor ruim 50.000 cliënten en patiënten per jaar.



# Als u niet tevreden bent

Dimence Groep en haar stichtingen zijn er voor u. Wij proberen zo goed mogelijk aan uw wensen en verwachtingen te voldoen. Onbedoeld kan het 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 patiënt/ 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 alleen een klacht indienen over de manier waarop zij zelf benaderd of geïnformeerd worden, niet over de benadering of behandeling van een patiënt/ cliënt.

## **Hoe dient u een klacht in?**

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 betreffende stichting. U kunt deze

ook telefonisch, schriftelijk of via e-mail benaderen.

### *Klachtencommissie*

Als dit geen oplossing biedt, dien uw klacht dan schriftelijk in bij de klachtencommissie. U kunt er natuurlijk ook voor kiezen uw klacht direct aan de klachtencommissie te richten. Gebruik voor het indienen van uw klacht het klachtenformulier. U vindt dit op [www.dimencegroep.nl](http://www.dimencegroep.nl) en u kunt het opvragen bij de klachtencommissie.

### *Patiëntenvertrouwenspersonen*

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 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.

### *Clëntenraad*

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

meer informatie op <http://clientenraden.dimence.nl>.

### **Wat doet de klachtenfunctionaris voor u?**

Binnen de Dimence Groep zijn klachtenfunctionarissen werkzaam. De functionaris is onpartijdig en kan u informeren en adviseren over de manier waarop wij binnen de Dimence Groep 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.

### **Wat doet de klachtencommissie voor u?**

De klachtencommissie is onafhankelijk en werkt volgens een formele procedure die in een reglement 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. Het klachtenreglement vindt u op [www.dimencegroep.nl](http://www.dimencegroep.nl) of kunt u opvragen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit mensen met een verschillende achtergrond. Zij zijn niet in dienst van of werkzaam voor Dimence Groep of haar stichtingen:

- een voorzitter (jurist)
- een of meer inhoudelijk deskundigen (bijvoorbeeld een psychiater, een psychiatrisch verpleegkundige of een gz-psycholoog)
- iemand die de klacht bekijkt vanuit het gezichtspunt van de patiënt/cliënt (bijvoorbeeld een ervaringsdeskundige).

Nadat u uw klacht schriftelijk – via een brief of het klachtenformulier – bij de klachtencommissie heeft ingediend, krijgt u hiervan een schriftelijke bevestiging.

Vervolgens wordt de klacht voorgelegd aan de medewerker(s) waartegen de klacht is gericht. Deze moet binnen een vastgestelde termijn schriftelijk reageren. U krijgt van deze reactie een kopie. Als u wilt, vindt er nu een bemiddelingsgesprek plaats.

Hierbij zijn u, de voorzitter van de klachtencommissie en de betrokken medewerker(s) aanwezig. Als dit geen oplossing oplevert, vindt er een zitting plaats. Tijdens deze zitting luistert de klachtencommissie naar uw toelichting en naar de reactie van de medewerker(s) en vraagt nadere uitleg. Zowel u als de medewerker(s) kunnen zich bij laten staan door een zelfgekozen persoon. Binnen zes weken na het indienen van de klacht laat de commissie u en de medewerker(s) schriftelijk haar conclusie over de klacht weten. Tegelijkertijd worden ook de raad van bestuur en de betreffende directie hierover geïnformeerd. De raad van bestuur laat binnen een maand schriftelijk weten - zowel aan u als aan de commissie, de betreffende directie en de betrokken medewerker(s) - welke maatregelen er naar aanleiding van de uitspraak genomen worden.

U dient een klacht schriftelijk in bij de klachtencommissie en krijgt hiervan binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging.



De klacht wordt binnen drie werkdagen voorgelegd aan de betrokken medewerker(s). De betrokkene moet binnen vijf werkdagen schriftelijk reageren, u krijgt hiervan een kopie.



Als u wilt, vindt er op korte termijn een bemiddelingsgesprek plaats. Hierbij zijn u, de voorzitter van de klachtencommissie en de betrokken medewerker(s) aanwezig.



Als de bemiddeling geen oplossing oplevert, behandelt de klachtencommissie uw klacht uiterlijk binnen een maand tijdens een zitting waarbij u en de betrokken medewerker(s) aanwezig zijn.



De klachtencommissie doet binnen een maand uitspraak over de gegrondheid van de klacht en adviseert Dimence eventueel op het gebied van verbeterpunten. U krijgt daarvan een kopie.



De raad van bestuur laat aan u, de commissie, de betreffende directie en de betrokken medewerker(s) binnen een maand na de uitspraak weten of ze naar aanleiding van de uitspraak maatregelen neemt.

## Tot slot

Er zijn veel redenen te bedenken om uw onvrede niet aan ons kenbaar te maken. Bijvoorbeeld omdat u zich afhankelijk voelt, u dankbaar bent voor de zorg die u krijgt of omdat u het moeilijk vindt om uw onvrede onder woorden te brengen. Maar bedenk dat er alleen iets kan veranderen als u de eerste stap zet. Dat is niet altijd even makkelijk, maar soms wel nodig.

Dimence staat open voor klachten en is bereid de situatie te verbeteren. Wij vragen u daarom onze medewerkers de kans te geven om zaken die volgens u niet goed gegaan zijn, toe te lichten en waar mogelijk te herstellen. Zo kan de kwaliteit van de hulpverlening worden verbeterd. We hopen dat de informatie in deze brochure daar een bijdrage aan levert.



## **Klachtenfunctionarissen**

Dimence regio Midden-Overijssel  
**T** 0546 542 441  
**E** klachten.mo@dimence.nl

Dimence regio Hanzestreek  
**T** 0570 604 203  
**E** klachten.hs@dimence.nl

Dimence regio West-Overijssel  
**T** 038 4692 478  
**E** klachten.wo@dimence.nl

Jeugd ggz  
**T** 0570 604 160  
**E** klachten@jeugdggz.com

De Kern  
**T** 038 4569 700  
**E** klachten@stdekern.nl

Divisie Topreferente GGZ  
**T** 0570 604 500  
**E** klachten.tr@dimence.nl

Mindfit  
**T** 038 4692 604  
**E** klachten@mindfit.nl

WijZ  
**T** 038 8515 700  
**E** info@wijz.nu

Transfore  
**T** 0570 639 605  
**E** klachten@transfore.nl

## **Patiënten- vertrouwenspersonen**

Dimence regio West-Overijssel  
Linda Paay  
**T** 06 5591 2346  
**E** l.paay@pvp.nl

Dimence regio Midden-Overijssel  
Wendy Bult  
**T** 06 5024 2569  
**E** w.bult@pvp.nl

Hardenberg e.o.  
Irma de Ronde  
**T** 06 4898 1136  
**E** i.de.ronde@pvp.nl

Dimence regio Hanzestreek  
Halling IJzerman  
**T** 06 5591 2024  
**E** h.ijzerman@pvp.nl

Stichting PVP  
**T** 0900 4448 888  
**I** www.pvp.nl

## **Klachtencommissie**

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

## **Centrale Cliëntenraad**

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

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

IGZ Loket, Inspectie voor de Gezondheidszorg  
Regio noordoost (Overijssel, Groningen, Gelderland,  
Friesland, Drenthe)

**T** 038 4671 820

**I** [www.igz.nl](http://www.igz.nl)

Regionaal Tuchtcollege Zwolle (Overijssel, Flevoland en  
Gelderland)

**T** 038 8884 444

**I** [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

Zorgbelang Overijssel

**T** 074 2500 155 of 0572 346 080

**I** [www.zorgbelang-overijssel.nl](http://www.zorgbelang-overijssel.nl)

Zorgbelang Gelderland

**T** 026 3842 822

**I** [www.zorgbelanggelderland.nl](http://www.zorgbelanggelderland.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.

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

IGZ Loket, Inspectie voor de Gezondheidszorg  
Regio noordoost (Overijssel, Groningen, Gelderland,  
Friesland, Drenthe)

**T** 038 4671 820

**I** [www.igz.nl](http://www.igz.nl)

Regionaal Tuchtcollege Zwolle (Overijssel, Flevoland en  
Gelderland)

**T** 038 8884 444

**I** [www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl](http://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl)

Zorgbelang Overijssel

**T** 074 2500 155 of 0572 346 080

**I** [www.zorgbelang-overijssel.nl](http://www.zorgbelang-overijssel.nl)

Zorgbelang Gelderland

**T** 026 3842 822

**I** [www.zorgbelang gelderland.nl](http://www.zorgbelang gelderland.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.