Stappenplan klachtenbehandeling

Ben je cliënt of naaste bij één van de stichtingen van de Dimence Groep en ben je niet tevreden over de behandeling, een medewerker of de organisatie? Bespreek het met ons, dan kunnen wij er mogelijk iets aan doen!

Vertel de betrokken medewerker (of een collega, teamleider of manager) dat je niet tevreden bent.

→ Lukt het niet om samen een oplossing te vinden? Volg dan onderstaande stappen.

Ben jij of is jouw naaste **vrijwillig in zorg?**

Ben jij of is jouw naaste verplicht opgenomen of krijg jij of je naaste een **ambulante behandeling met verplichte zorg?**

Ik ben naaste
Je kunt ondersteuning vragen bij het indienen van de klacht aan de (externe) familievertrouwens-persoon.

Ik ben cliënt en heb een algemene klacht
Je kunt ondersteuning vragen bij het indienen van de klacht aan de patiëntenvertrouwens-persoon.

Ik ben cliënt en heb een klacht betreffende brief/beslissing 8:9 Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg.
Je kunt ondersteuning vragen bij het indienen van de klacht aan de patiëntenvertrouwenspersoon.

Meld de klacht bij de **klachtenfunctionaris.**

Biedt bemiddeling door de **klachtenfunctionaris** geen oplossing?

Dien je klacht in bij de **klachtencommissie.**

DIMENCE GROEP
Meer weten en contactgegevens?
www.dimencegroep.nl/klachten