



Dignis

**06 - 51 93 96 30**

[klachten@dignis.nl](mailto:klachten@dignis.nl)



Dignis

**De  
klachtenfunctionaris**

Voor het opvangen van uw onvrede en klachten heeft Dignis een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is onpartijdig, onafhankelijk en onbevooroordeeld. Zij is er voor iedereen die vrijwillig in behandeling is bij Dignis, en voor medewerkers die ondersteuning wensen bij het oplossen van een ontvangen klacht. Ook familie en naastbetrokkenen mogen contact opnemen met de klachtenfunctionaris, al geldt voor deze groep een andere klachtenprocedure.



**Willemien Starke**

## Eerst bespreken met uw behandelaar

Wanneer u ontevreden bent of een klacht hebt, dan probeert u dit eerst te bespreken met de betreffende medewerker of diens leidinggevende. Wanneer u dit lastig vindt, kunt u ondersteuning vragen aan de klachtenfunctionaris. Dit contact kan u helpen om de klacht op een laagdrempelige manier op te lossen, zonder formele procedure. De klachtenfunctionaris kan met u (en een naastbetrokkene) in gesprek, met de betreffende medewerker en met alle partijen samen in de vorm van een bemiddelingsgesprek.

## Waar kan uw klacht over gaan

U kunt ontevreden zijn over heel veel dingen in het kader van uw behandeling of begeleiding. Het kan bijvoorbeeld gaan over de inhoud van uw zorg, communicatie, hoe uw zorg georganiseerd is, ketenzorg et cetera. Uw klacht gaat in ieder geval over vrijwillige zorg. Bij twijfel kunt u altijd contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Zij zal u adviseren en indien mogelijk verwijzen naar de persoon die uw klacht beter kan behandelen.

## Procedure

Zodra u uw klacht hebt besproken met de klachtenfunctionaris, bekijkt u samen op welke manier uw klacht het beste behandeld kan worden en wat hiervoor nodig is. Voor de klachtenprocedure geldt een wettelijke termijn van zes tot tien weken, maar in overleg met u en de betrokken medewerker(s) kan een proces zo lang duren als nodig is.

Wanneer bemiddeling onvoldoende oplevert, kan de klachtenfunctionaris u informeren over welke andere stappen u kunt ondernemen om uw klacht te laten behandelen.