

# Klachtenregeling



# Darna Care

## **Klachtenregeling Darna Care**

### **Inleiding**

Darna Care doet er alles aan om cliënten zo goed mogelijk te begeleiden en te ondersteunen. Ondersteuning en begeleiding wordt, indien mogelijk en wenselijk, ook zo goed mogelijk geboden aan de naaste(n) van de cliënt. Toch kan het voorkomen dat een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is. Als een cliënt, of diens naaste(n), niet helemaal tevreden is, dan horen wij dat graag zodat wij in de gelegenheid zijn de zorg- en dienstverlening aan onze cliënten te verbeteren en te leren van klachten of uitingen van ongenoegen. Daarbij, en niet in de minste plaats, kunnen we de ontevredenheid direct en zo goed mogelijk wegnemen. Hierover gaat deze procedure.

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) is iedere aanbieder die een voorziening levert, ten aanzien van welke in een verordening van de gemeenteraad is vastgesteld dat daarvoor een klachtenregeling vereist is, verplicht een klachtenregeling voor de afhandeling van klachten van cliënten te treffen.

Daarnaast is het op grond van de Jeugdwet verplicht voor iedere jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instelling een klachtenregeling te treffen voor de behandeling van klachten over gedragingen van hen of van voor hen werkzame personen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van de verlening van jeugdhulp, de uitvoering van een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering.

### **Ons doel**

Wij hebben als doel om een door cliënt/cliëntvertegenwoordiger ingediende klacht of uiting van ongenoegen zo correct en zorgvuldig af te handelen.

### **Prestatie-indicator**

De tevredenheid van cliënten/cliëntvertegenwoordigers over de behandeling en afhandeling van klachten of uitingen van ongenoegen wordt gewaardeerd met een voldoende tot goed.

## **Werkwijze en verantwoordelijkheden**

### Indienen van een klacht of uiting van ongenoegen

- Een klacht of uiting van ongenoegen kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via email worden geuit.
- Een klacht of uiting van ongenoegen wordt bij voorkeur eerst door de indiener met de betrokken zorgverlener en/of met de verwijzer (bijvoorbeeld: wijkteam/(jeugd)reclassering) besproken om te proberen tot een oplossing te komen.
- Een klacht of uiting van ongenoegen kan (digitaal) via een klachtformulier bij Darna Care ingediend worden via [info@darnacare.nl](mailto:info@darnacare.nl). Het klachtformulier is te downloaden via de website van Darna Care.
- De klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen door op [www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl) het klachtenformulier in te vullen, of contact op te nemen met Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).
- De klacht of uiting van ongenoegen wordt, indien van toepassing en wenselijk, schriftelijk ingediend. Bij de formulering van de klacht kan desgewenst ondersteuning gevraagd worden aan de onafhankelijke klachtencommissie.

### Betrokkenen

1. De ontvangst van een schriftelijke klacht of uiting van ongenoegen wordt zo spoedig mogelijk bevestigd, waarna de zorgmanager van Darna Care binnen 48 uur contact met de klager opneemt.
2. De klager dient op de hoogte te worden gebracht van de klachtenregeling waar Darna Care bij is aangesloten en de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris die deel uitmaakt van de klachtenregeling.
3. De zorgmanager maakt een afspraak met de klager en de aangeklaagde om de klacht of uiting van ongenoegen te bespreken en vraagt de verwijzer bij dit gesprek aanwezig te zijn. Voorafgaande het gesprek tussen klager en aangeklaagde wordt zo nodig nadere informatie bij de klager of bij de perso(o)n(en) op wie de klacht of uiting van ongenoegen betrekking heeft ingewonnen door de zorgmanager of verwijzer.
4. De zorgmanager en/of verwijzer analyseren de oorzaak van de klacht of uiting van ongenoegen en nemen of direct maatregelen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen of adviseren en nemen maatregelen (verbetertraject) na overleg met betrokken partijen om het probleem op te lossen en/of de gevolgen te beperken en/of herhaling van het probleem te voorkomen.

### **De onafhankelijke klachtencommissie**

Indien een cliënt er onverhoopt met Darna Care niet uitkomt dan kan de bemiddeling van de onafhankelijk klachtencommissie worden ingeschakeld. De onafhankelijke klachtencommissie is onderdeel van Klachtenportaal Zorg waar Darna Care bij is aangesloten.

## **Wmo-loket gemeente**

Indien een cliënt ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt en er onverhoopt niet met Darna Care uitkomt, dan kan de cliënt ook op de website van de desbetreffende gemeente bij het Wmo-loket informatie vinden over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend bij de gemeente.

## **Afhandeling van de klacht of uiting van ongenoegen**

- A. Na afhandeling van de klacht en/of uiting van ongenoegen wordt deze geregistreerd, de genomen acties of nog te nemen acties met resultaten en/of gegeven adviezen worden in deze registratie meegenomen.
- B. Per maand worden rapportages van klachten en/of uitingen van ongenoegen, de daaraan verbonden verbetermaatregelen en resultaten gemonitord en geanalyseerd. Uit deze analyses kunnen wederom advies en/of verbeteracties volgen.
- C. Per kwartaal worden door de zorgmanager de klachten en/of uitingen van ongenoegen gerapporteerd aan het management team van Darna Care.
- D. Het resultaat van de geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen wordt gebruikt als input voor de directiebeoordeling. Daarnaast wordt het resultaat van geregistreerde klachten en/of uitingen van ongenoegen opgenomen in het jaarverslag van Darna Care