

Klachtenregeling



Darna Care

Klachtenregeling Darna Care

Darna Care streeft ernaar haar zorgvragers optimale begeleiding en ondersteuning te bieden. Waar mogelijk en wenselijk worden ook de naasten van de zorgvrager hierbij betrokken.

Toch kan het gebeuren dat een zorgvrager of diens naasten niet geheel tevreden zijn. In dat geval horen wij dit graag, zodat we onze zorg- en dienstverlening kunnen verbeteren en leren van klachten of andere uitingen van ontevredenheid. Tegelijkertijd biedt dit ons de kans om eventuele onvrede snel en effectief weg te nemen.

Darna Care is aangesloten bij de onafhankelijke klachtenregeling van Klachtenportaal Zorg. Via de website www.klachtenportaalzorg.nl kun je met vermelding van 'Darna Care' en lidmaatschapsnummer '9304' een klacht indienen. Klachtenportaal Zorg streeft ernaar klachten zo spoedig mogelijk af te handelen.

Verloop klachtenprocedure bij Klachtenportaal Zorg

Afhankelijk van de wetgeving waaronder de zorg valt (Wkkgz, WMO of Jeugdzorg), verloopt de klachtenprocedure op specifieke wijze. Bij contact met Klachtenportaal Zorg wordt de passende procedure opgestart. Hieronder een overzicht van de stappen per traject.

Klachtenprocedure Wkkgz

1. Meld je klacht eerst bij de zorgaanbieder. Indien gewenst kun je ondersteuning aanvragen bij Klachtenportaal Zorg.
2. Zowel jij als de zorgaanbieder kunnen om hulp vragen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
3. In de klachtbehandelingsfase moet de zorgaanbieder binnen zes weken een oplossing bieden. Bemiddelingsgesprekken worden gevoerd met de klachtenfunctionaris, de zorgaanbieder en jou. De zorgaanbieder geeft een gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief genomen besluiten en maatregelen.
4. Indien nodig kan de behandeltermijn met vier weken worden verlengd. Je wordt hierover geïnformeerd met een onderbouwing.
5. Met wederzijds akkoord kan de termijn verder worden verlengd, bijvoorbeeld voor bemiddeling of een passende oplossing.
6. Indien je niet tevreden bent, kun je de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie KPZ.
7. De geschillencommissie doet een bindende uitspraak en kan schadevergoeding toekennen.

Meer informatie over het reglement van Klachtenportaal Zorg vind je op <https://klachtenportaalzorg.nl/wp-content/uploads/2024/09/2024-Klachtenreglement-Wkkgz-KPZ.pdf>

Klachtenprocedure WMO en Jeugdzorg

1. Meld je klacht eerst bij de zorgaanbieder. Ondersteuning via Klachtenportaal Zorg is mogelijk.
2. Na indiening beoordeelt Klachtenportaal Zorg de klacht en ontvang je een bevestiging.
3. Binnen vijf werkdagen wordt contact opgenomen over het vervolg. Bemiddeling of directe voordracht voor de klachtencommissie wordt afgestemd op jouw wensen en de complexiteit van de klacht.
4. Bij bemiddeling wordt een gesprek georganiseerd met de zorgaanbieder. Bij een akkoord is de klacht afgehandeld.
5. Lukt bemiddeling niet, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de klachtencommissie. Deze geeft een oordeel en kan aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon voor jeugdhulp

Jongeren en hun (pleeg)ouders kunnen een beroep doen op een onafhankelijke vertrouwenspersoon via het AKJ (Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg). Het AKJ is een onafhankelijke landelijke organisatie gesubsidieerd door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Deze organisatie biedt ondersteuning, luistert, informeert over rechten en procedures, en helpt bij klachten. Bij schending van rechten of onveilige situaties schakelt het AKJ de jeugdhulpaanbieder of indien nodig de Inspectie Gezondheidszorg- en Jeugd (IGJ) in.

De ondersteuning is gratis en vertrouwelijk. Neem contact op via 088-5551000 of jeugdstem.nl.

Na afhandeling van de klacht

Darna Care gaat zorgvuldig om met klachten of uitingen van ongenoegen. Elke klacht wordt geregistreerd in ons registratiesysteem.

- 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 klachtenjaarverslag van Darna Care.