

# Klachtenregeling



**darna** care

SAMEN NAAR EEN ZELFSTANDIG THUIS

## 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.

### Klachtenprocedure van 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. Wij doen er alles aan om de zorg zo goed mogelijk en naar jouw tevredenheid uit te voeren. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Wij bieden je daarom drie mogelijkheden om je klacht bij ons kenbaar te maken.

### Melden bij medewerker van Darna Care

Als je een klacht hebt kun je dit direct melden bij één van onze medewerkers. Deze zal de klacht met jou bespreken en samen met jou naar een oplossing zoeken. Kom je er samen niet uit, dan kun je de klacht schriftelijk indienen bij de directie van Darna Care (via: [info@darnacare.nl](mailto:info@darnacare.nl)). Er wordt dan binnen 5 werkdagen telefonisch contact met je opgenomen. De directie zal met jou in gesprek gaan over je klacht met als doel deze naar tevredenheid op te lossen.

Vanzelfsprekend heeft u altijd het recht om rechtstreeks contact op te nemen met onze onafhankelijke externe klachtenfunctionaris zonder tussenkomst van Darna Care.

### Externe klachtenfunctionaris

Is je klacht onvoldoende opgelost, of duurt de afhandeling van jouw klacht langer dan zes weken, dan kun je je klacht indienen bij de externe klachtenfunctionaris van Darna Care. De klachtenfunctionaris zal je advies geven met betrekking tot de indiening van een klacht en kan jou eventueel bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing te komen. Het doel is om klachten zoveel mogelijk in een vroegtijdig stadium gezamenlijk op te lossen zodat een formele (schriftelijke) klacht wordt voorkomen. Vanzelfsprekend heb je altijd ook het recht om rechtstreeks je klacht in te dienen bij de externe klachtenfunctionaris.

Je kunt contact opnemen met de externe klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg via [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl) of vul op de website van Klachtenportaal Zorg het klachtenformulier in.

### Klachtenfunctionaris in geval van jeugdwet

Als de behandeling van jouw klacht niet tot een voor jou goede oplossing heeft geleid of als je geen bemiddeling wenst dan kun je jouw klacht voorleggen aan de onafhankelijke klachtenfunctionaris Jeugdwet van Klachtenportaal Zorg. Je kunt het geschil binnen vijf jaar na deze kennisgeving voorleggen aan de klachtenfunctionaris.

## **Geschilleninstantie**

Lost een gesprek met de klachtenfunctionaris het probleem niet op? Dan kún je ervoor kiezen een rechtszaak aan te spannen, maar je kunt er ook voor kiezen om het geschil voor te leggen aan geschilleninstantie KPZ. Geschilleninstantie KPZ voorziet in een onafhankelijke Geschillencommissie die geschillen behandelt van cliënten (en hun naasten) over de zorg van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen die zijn aangesloten bij Geschilleninstantie KPZ.

## **Onafhankelijke cliëntvertrouwenspersoon**

Bij Darna Care staat een veilige en ondersteunende omgeving centraal. Daarom werken we samen met **VertrouwensUnie**, een onafhankelijke organisatie die niet in dienst is van Darna Care. Dit garandeert dat cliënten en hun vertegenwoordigers altijd terecht kunnen bij een neutrale en onpartijdige vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon biedt gratis ondersteuning en helpt bij het bespreken en oplossen van zorgen of uitdagingen. Hulp nodig? Neem contact op via de [Meldingspagina Darna Care - VertrouwensUnie](#).

## **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.