

## Klachtenregeling:

### **Klachtenregeling**

Voor u ligt de klachtenregeling van DiSa Care thuiszorg. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) voorziet in het waarborgen dat elke klacht aandacht krijgt volgens een duidelijk beschreven procedure. De klachtenregeling garandeert een onafhankelijke en onpartijdige behandeling.

#### *Voor wie?*

De klachtenregeling is voor alle cliënten van DiSa Care thuiszorg die een klacht hebben over (een aspect van) de zorg en dienstverlening van onze organisatie, ongeacht de financieringsvorm. Al onze cliënten kunnen gebruikmaken van de erkende geschilleninstantie bij welke wij zijn aangesloten (zie verderop voor meer informatie).

#### *Wat is een klacht?*

Een klacht is een meningsverschil tussen u en onze organisatie/medewerkers of ontevredenheid van u over onze organisatie/medewerkers. Dit kan betrekking hebben op:

- De organisatie zelf (bijvoorbeeld slechte bereikbaarheid);
- Medewerker(s) (bijvoorbeeld onjuiste bejegening);
- Financiële zaken (bijvoorbeeld schade) en/of
- Kwaliteitsaspecten (bijvoorbeeld kwaliteit van de geboden zorg).

#### *Recht doen aan uw klacht*

Met deze klachtenregeling stellen wij ons ten doel om recht te doen aan uw klacht. Dat kan door het wegnemen van (gevoelens van) onrecht en/of bieden van oplossingen voor de klacht. Daarnaast willen we uw vertrouwen in onze organisatie herstellen.

Ten slotte willen wij leren van klachten en het functioneren van de organisatie verbeteren. Hiermee worden de oorzaken van de klacht weggenomen en voorkomen we dat u andere cliënten in de toekomst dezelfde klachten hebben. Dit laatste doen we door de grondoorzaken van klachten aan te pakken.

### **Klachten in 4 fasen**

We onderscheiden 4 fasen in onze klachtenregeling:

1. Informeren
2. Opvangen
3. Bemiddelen
4. Behandelen

### Stap 1: Bespreek uw klacht/onvrede met uw zorgaanbieder

Zit u met vragen, twijfels of bent u ergens ontevreden over? Vertel het uw zorgaanbieder of degene waar u rechtstreeks mee te maken heeft. Het is belangrijk dat u eerst in gesprek gaat met de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Hij of zij wil namelijk graag van u leren en stelt het doorgaans zeker op prijs om het te horen als een cliënt niet tevreden is. Een goed gesprek kan vaak al veel verhelderen en onvrede wegnemen. Hij of zij kan meer uitleg geven over de manier van (be)handelen en mogelijk excuses aanbieden.

### Stap 2: Schakel de klachtenfunctionaris in

Lukt het niet om er samen met uw zorgaanbieder uit te komen? Of wilt u hulp bij het indienen van een klacht? Dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris bij Stichting Klachtenregeling.nl

### Stap 3: Dien een geschil in bij de geschilleninstantie

Mocht u er samen met de klachtenfunctionaris niet uitkomen, dan kunt u een klacht als geschil voorleggen aan de geschilleninstantie. Meer info is op deze link te vinden: <https://www.klachtenregeling.nl/geschil-indienen-bij-de-geschilleninstantie/>