

# Beleidsverklaring



## Inhoudsopgave

Inleiding	2
Scope & zorgaanbod	2
Algemene voorwaarden	2
Privacy	2
Cliëntenraad	2
Bereikbaarheid buiten kantooruren	3
Overige vragen	3
Kwaliteit van de dienstverlening	3
Voortdurende verbetering van de dienstverlening	4
Kennis en vaardigheden medewerkers	4
Beheer van faciliteiten	6
Uitgangspunten kwaliteitsbeleid	6

# Beleidsverklaring



## Inleiding

Het woord Darkoum Zorg betekent uw huis. Met die gedachte beantwoorden wij uw zorgwens. En dat doen wij niet alleen. Maar met u. altijd gericht op onze kernwaarde bieden wij de beste zorg voor u.

## Scope & zorgaanbod

Wij van Darkoum zorg bieden huishoudelijke hulp, Jeugdhulpverlening en Ambulante begeleiding.

## Algemene voorwaarden

Op de zorgverlening van Darkoum Zorg zijn de algemene voorwaarden van toepassing, zoals u deze kunt inzien in uw persoonlijke logboek van Darkoum Zorg.

## Privacy

Darkoum Zorg hecht zeer veel waarde aan de privacy van onze cliënten. Om deze reden hanteren wij strikte regels om uw privacy te garanderen. Deze zijn vastgelegd in ons privacyreglement (PR-03). Dit reglement is opgesteld op basis van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en kunt u terugvinden in uw persoonlijke logboek.

## Cliëntenraad

Bij Darkoum Zorg hechten wij waarde aan de stem van onze cliënten. Om er zeker van te zijn dat onze cliënten daadwerkelijk gehoord worden, wordt er vanaf februari 2020 een cliëntenraad opgezet. Dit is een onafhankelijk orgaan dat toezicht houdt op de dienstverlening en het gevoerde beleid van Darkoum Zorg. Via de cliëntenraad hebben cliënten medezeggenschap binnen de organisatie. Iedere cliënt (of de vertegenwoordiger/familielid) kan deelnemen aan de cliëntenraad. De raad houdt toezicht en adviseert de directie van Darkoum Zorg waarbij de belangen van de cliënten centraal

# Beleidsverklaring



staan. In het logboek bevindt zich een formulier (F-010) om deel te nemen aan ,of meer informatie op te vragen over, de cliëntenraad.

## **Bereikbaarheid buiten kantooruren**

U heeft altijd de mogelijkheid om direct contact op te nemen met de zorgverlener(s) van Darkoum Zorg, maar voor spoedgevallen kunt u tevens terecht bij onze directrice. Wij zijn buiten kantooruren ook 24-uur bereikbaar voor spoedgevallen, u krijgt altijd een medewerker aan de lijn.

## **Overige vragen**

Mocht u aanvullende vragen hebben over de levering van zorg, uw zorgverleners of andere zaken omtrent uw zorg dan horen wij dit graag van u. U kunt ons tijdens kantooruren telefonisch bereiken op telefoonnummer 0318 412 158 Tevens kunt u ons schriftelijk bereiken op ons kantooradres: Kerkewijk 28a, 3901 EG Veenendaal of via ons e-mailadres: [Info@darkoumzorg.nl](mailto:Info@darkoumzorg.nl)

Wij trachten om hier uiterlijk binnen een week op te reageren.

Onze wens is om goede, persoonlijke zorg aan onze cliënten te leveren. Hierbij staan uw behoeftes en wensen centraal en hebben wij een luisterend oor voor alles dat beter kan. Wij staan altijd open voor verbetering en zien dan ook graag dat u contact met ons opneemt indien u ontevreden bent of verbeterpunten ziet.

## **Kwaliteit van de dienstverlening**

De kwaliteit van de aangeboden diensten, staat bij Darkoum Zorg hoog in het vaandel. Door toepassing van het KMS wordt er zorg voor gedragen dat medewerkers tijdens de dienstverlening en de uitvoering van de bedrijfsprocessen, de toepassing van procedures, werkinstructies en protocollen voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen en wettelijke voorschriften die hier van toepassing zijn.

## **Voortdurende verbetering van de dienstverlening**

Het KMS biedt een kader om kwaliteitsdoelstellingen te realiseren. Doelstellingen komen voort uit de behoefte om diensten te verbeteren, beter aan te laten sluiten op bestaande en nieuwe behoeften in de markt of om te blijven voldoen aan veranderende wetgeving en regulering. De hiermee samenhangende acties en maatregelen dienen te worden gepland en op een gestructureerde wijze, als onderdeel van een proces van continue verbetering te worden doorgevoerd in alle processen en daarmee samenhangende aangeboden diensten van de organisatie. Tevens worden procedures toegepast, om door middel van controle en evaluatie vast te kunnen stellen in hoeverre de uitgevoerde verbetermaatregelen ook daadwerkelijk leiden tot verbetering van de dienstverlening. De directie ziet het als één van haar belangrijkste taken om dit proces van voortdurende verbetering te bewaken, evalueren en er zorg voor te dragen dat dit proces in gang wordt gehouden.

## **Kennis en vaardigheden medewerkers**

De directie is van mening dat de kwaliteit van de dienstverlening in eerste instantie een afgeleide is van het handelen van mensen. Daarom is het voor de organisatie van groot belang om te kunnen beschikken over medewerkers met voldoende kennis en bekwaamheid. Als onderdeel van het KMS worden procedures toegepast, waarmee wordt bereikt dat er voortdurend en in voldoende mate voorlichting, instructie en scholing aan medewerkers wordt gegeven om het kennis- en ervaringsniveau op peil te houden. Wij zijn een voornemens erkend leerbedrijf. Wij begeleiden stagiaires van mbo helpende welzijn, mbo VIG 3, sociaal maatschappelijke dienstverlening niveau 3 en 4.

## **Beheer van faciliteiten**

Een deel van de dienstverlening is gebaseerd op het beschikbaar stellen van faciliteiten aan klanten. De beschikbare faciliteiten dienen in voldoende mate aan de behoefte van de klanten te voldoen en dienen in goede staat te worden gehouden. In het KMS zijn procedures opgenomen om zeker te stellen dat beschikbare faciliteiten in uitstekende staat van onderhoud zijn en blijven en in overeenstemming zijn met de wettelijke inrichtingseisen.

# Beleidsverklaring



## **Uitgangspunten kwaliteitsbeleid**

Met de toepassing van het kwaliteitsbeleid heeft de directie als doel om: ●

*Kwalitatief goede dienstverlening te kunnen bieden aan haar klanten*

- *De dienstverlening voortdurend te verbeteren*
- *Te voldoen aan alle wettelijke voorschriften*
- *De organisatie in stand te houden en continuïteit op de lange termijn te realiseren*
- *Gerenommeerde opdrachtgevers aan zich te binden*
- *Gekwalificeerde medewerkers aan zich te binden*
- *Te kunnen beschikken over goede faciliteiten*
- *Inzicht te hebben in de resultaten van de organisatie*
- *Inzicht te hebben in de resultaten van de geleverde dienstverlening*

Dit beleid is opgesteld door de directie van Darkoum Zorg