



1. Inleiding

Bij Pipzorg vinden we het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de zorg en ondersteuning die zij ontvangen. Toch kan het voorkomen dat er iets misgaat. Daarom hebben wij een klachtenregeling opgesteld die voldoet aan de eisen van zowel de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) als de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze regeling geldt voor alle cliënten van Pipzorg, ongeacht of zij zorg ontvangen via de Zorgverzekeringswet (Zvw), de Wet langdurige zorg (Wlz) of via de Wmo.

2. Doel van de klachtenregeling

Klachten van cliënten op een zorgvuldige, transparante en toegankelijke manier afhandelen.
De kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening continu verbeteren.
Voldoen aan de wettelijke verplichtingen uit de Wkkgz en de Wmo.

3. Wat verstaan we onder een klacht

Een klacht is een uiting van onvrede van een cliënt of diens vertegenwoordiger over de bejegening, de geleverde zorg of ondersteuning, de communicatie of de werkwijze van medewerkers van Pipzorg.

4. Hoe kunt u een klacht indienen

U kunt een klacht op verschillende manieren indienen:

- Per e-mail: klachten@pipzorg.nl
- Telefonisch: [telefoonnummer]
- Mondeling bij uw zorgverlener of diens leidinggevende
- Schriftelijk per post: [adres]

Wij registreren alle klachten en bevestigen de ontvangst binnen vijf werkdagen. De zorgaanbieder streeft ernaar om elke klacht binnen zes weken af te handelen. Indien meer tijd nodig is, informeren wij u met een toelichting en een nieuwe termijn (maximaal vier weken extra).

5. Interne afhandeling van klachten

Stap 1: Bespreek uw klacht met de zorgverlener. Wij streven ernaar om klachten in eerste instantie in goed overleg met u op te lossen. De coördinator of teamleider bespreekt de klacht met u en zoekt samen naar een passende oplossing. Dit gesprek vindt binnen twee weken plaats.

Lukt het niet om de klacht samen op te lossen, of wilt u dit liever niet rechtstreeks bespreken, dan kunt u doorgaan naar stap 2.

Stap 2: Klacht indienen via Klachtenportaal Zorg. Pipzorg is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. U kunt uw klacht indienen via het klachtenformulier op hun website of per e-mail. Een medewerker van Klachtenportaal Zorg leest uw klacht en neemt contact met u op om de procedure verder toe te lichten. Klachtenportaal Zorg beschikt over ervaren en onafhankelijke klachtenfunctionarissen. Zij luisteren zorgvuldig, bemiddelen tussen cliënt en zorgaanbieder en helpen om onvrede op een respectvolle manier op te lossen. Aan het indienen van een klacht via Klachtenportaal Zorg zijn voor u geen kosten verbonden.

6. Klachtenfunctionaris (Wkkgz)

Voor zorg die onder de Wkkgz valt (zoals thuiszorg en verpleging) kunt u ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris.



Pipzorg is formeel aangesloten bij Klachtenportaal Zorg.

Website: www.klachtenportaalzorg.nl

Telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 12.00 uur via 0228-322205

E-mail: info@klachtenportaalzorg.nl

De klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg is niet in dienst van Pipzorg en werkt volledig onafhankelijk. Tijdens de klachtenprocedure bemiddelt de klachtenfunctionaris tussen cliënt en zorgaanbieder en zorgt voor een juiste en zorgvuldige uitvoering van de procedure, met als doel een effectieve oplossing van de klacht.

7. Geschillencommissie (Wkkgz)

Bent u niet tevreden over de manier waarop uw klacht is afgehandeld? Dan kunt u de klacht voorleggen aan een erkende geschillencommissie. Pipzorg is aangesloten bij Klachtenportaal Zorg. De erkende geschilleninstantie waarbij Klachtenportaal Zorg is aangesloten, is Stichting Zorggeschil (www.zorggeschil.nl). De commissie beoordeelt het geschil onafhankelijk en kan een bindende uitspraak doen. Aan de behandeling zijn voor beide partijen kosten verbonden.

8. Klachten over Wmo-ondersteuning

Voor klachten over Wmo-ondersteuning (zoals huishoudelijke hulp) gelden de regels uit de Wet maatschappelijke ondersteuning.

U kunt uw klacht eerst melden bij Pipzorg, volgens de procedure hierboven. Is de klacht niet naar tevredenheid opgelost? Dan kunt u zich wenden tot het klachtenloket van uw gemeente. Klachten over Wmo-ondersteuning vallen niet onder de bevoegdheid van de geschillencommissie.

Klachtenloket van uw gemeente:

Naam gemeente

Website: [website klachtenloket van gemeente]

Telefoon: [telefoonnummer gemeente]

9. Vertrouwelijkheid en registratie

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De klachtendossiers worden minimaal twee jaar bewaard. Jaarlijks analyseren wij de klachten om trends en verbeterpunten te signaleren. De uitkomsten worden gebruikt om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

10. Evaluatie en continue verbetering

Deze klachtenregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig aangepast op basis van wetgeving en praktijkervaring. De directie bespreekt de klachtenanalyse jaarlijks in het managementoverleg en neemt, indien nodig, corrigerende maatregelen om herhaling te voorkomen.