



Regionale **Klachtencommissie** Twente
Een luisterend oor voor uw zorg





“Fijn dat ik
eindelijk
serieus werd
genomen.”

Klachten

Niet tevreden? De instelling waarvan u gebruik maakt, doet haar uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u of uw ouders, familieleden, voogd of naasten niet tevreden zijn. Als u bepaalde zaken als niet prettig ervaart, kunt u uw zorg daarover voorleggen bij een onafhankelijke klachtencommissie. We adviseren u echter om uw zorg eerst te bespreken binnen de betreffende instelling, zodat de persoon of afdeling die het aangaat gelegenheid krijgt iets aan uw klacht te doen. Mocht uw klacht daarmee niet naar tevredenheid worden opgelost, dan zijn er verschillende andere mogelijkheden.

Onafhankelijke instanties

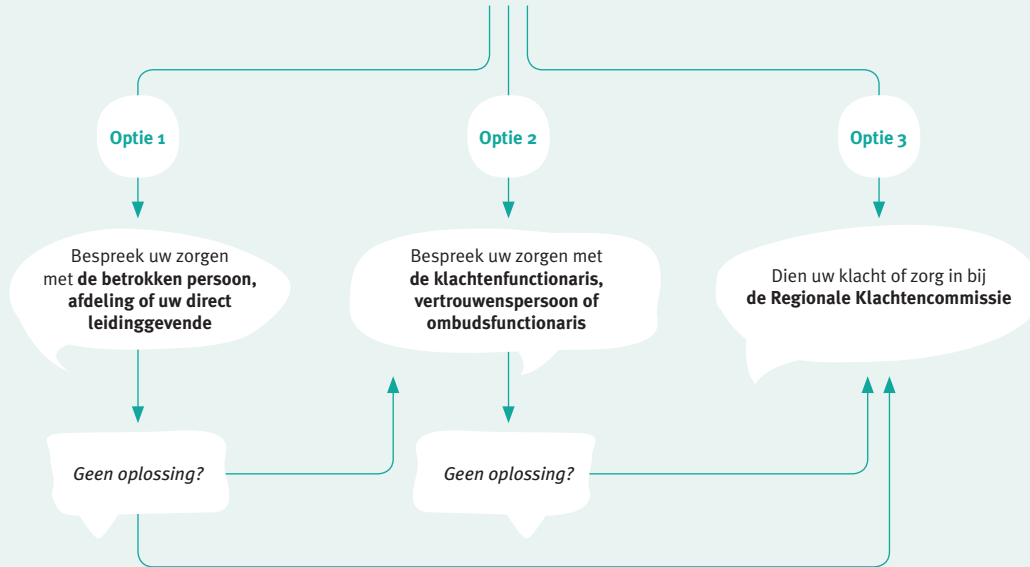
Iedere instelling heeft een klachtenfunctionaris, vertrouwenspersoon of ombudsfunctionaris waar u met uw zorgen terecht kunt. Namen en telefoonnummers van deze personen kunt u opvragen bij het secretariaat van de klachtencommissie. Deze functionarissen richten zich op bemiddeling en ondersteuning en weten vaak al snel een oplossing te vinden. Zij werken allemaal strikt vertrouwelijk. Mocht u na het gesprek met een van deze functionarissen niet tevreden zijn, dan kunt u

een beroep doen op de Regionale Klachtencommissie. U kunt er ook voor kiezen hier direct een beroep op te doen. De Regionale Klachtencommissie heeft als taak een onafhankelijk oordeel te geven.

De Regionale Klachtencommissie

De Regionale Klachtencommissie is onafhankelijk en bestaat uit een voorzitter (tevens jurist) en (7) leden die uit (vroegere) cliëntenraden of medezeggenschapsraden van de aangesloten instellingen komen. Als uitgangspunt geldt dat de leden geen enkele persoonlijke betrokkenheid mogen hebben bij de zaak en/of instelling tegen wie de klacht gericht is. Na ontvangst van uw klacht bij het secretariaat, neemt de voorzitter telefonisch contact met u op om de procedure uit te leggen en om te horen of u in het bijzijn van de medewerkers van de instelling gehoord wilt worden. De commissie pleegt vervolgens hoor en wederhoor: de commissie praat met u en de medewerkers waarover de klacht gaat. Vervolgens deelt de commissie aan u, de betreffende medewerkers en de directie van de instelling mee of zij de klacht gegrond of ongegrond vindt. Soms voegt de commissie een advies toe voor de directie, waarop de directie gemotiveerd dient te reageren.

U heeft een klacht of een zorg en wilt gehoord worden?



De procedure in hoofdlijnen

Na het indienen wordt de klacht getoetst en beoordeeld.
Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging en uitleg over de procedure.

De aangeklaagde wordt door ons op de hoogte gesteld.

De klacht wordt door tenminste 3 leden behandeld.

Informatie wordt ingewonnen.
Hoor en wederhoor vindt plaats.

Beslissing en berichtgeving.
4-6 weken.

Secretariaat Regionale Klachtencommissie Twente

Postbus 2112 7500 CC Enschede

Telefoon 088 430 4001

E-mail secretariaat@RegionaleKlachtencommissieTwente.nl

Een uitgave van:

The logo for Ambiq, featuring the word "ambiq" in a lowercase, purple, sans-serif font.

Ambiq
Postbus 820
7550 AV Hengelo
Telefoon 088 777 60 00
Website ambiq.nl

The logo for Aveleijn, featuring the word "Aveleijn" in a teal, sans-serif font, surrounded by a circular burst of yellow dots.

Aveleijn
Grotestraat 260
7622 GW Borne
Telefoon 074 255 66 00
Website aveleijn.nl



BrumBrum
Langestraat 84
7491 AJ Delden
Telefoon 074 700 2132
Website brumbrum.nl

The logo for De Twentse Zorgcentra, featuring a red stylized figure and the text "De Twentse Zorgcentra" in green and red.

De Twentse Zorgcentra
Postbus 2112
7500 CC Enschede
Telefoon 088 430 4001
Website detwentsezorgcentra.nl