

## Regionale Klachtencommissie Twente

We hopen als De Twentse Zorgcentra uiteraard dat je tevreden bent over de zorg en ondersteuning die je bij ons krijgt. Wanneer je ergens niet tevreden over bent kun je dit melden of contact opnemen met de vertrouwenspersoon.

In Twente is een Regionale Klachtencommissie opgericht, specifiek voor klachten rondom onvrijwillige zorg op basis van de Wet zorg en dwang (Wzd) of algemene klachten op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). De Twentse Zorgcentra is hierbij aangesloten. Hieronder leggen we uit waarom deze regionale commissie is opgericht en hoe je een klacht indient.

### Waarom is de Regionale Klachtencommissie Twente opgericht?

In 2020 is de Wet zorg en dwang (Wzd) ingegaan. Deze wet beschrijft onder welke omstandigheden en onder welke voorwaarden zorgorganisaties zorg mogen toepassen waar je als cliënt niet mee instemt. Denk daarbij aan gedwongen toediening van medicatie of het beperken van het gebruik van je mobiele telefoon.

Vind je dat de opgelegde onvrijwillige zorg onzorgvuldig of onjuist wordt toegepast? Dan kun je een klacht indienen. In de Wet zorg en dwang staat dat de klacht moet worden behandeld door een externe, onafhankelijke klachtencommissie. In Twente hebben acht zorginstellingen gezamenlijk besloten om een onafhankelijke klachtencommissie op te zetten. Cliënten die zorg ontvangen van de deelnemende zorgorganisaties kunnen hun klacht over onvrijwillige zorg bij deze klachtencommissie indienen. Landelijk is ook een Klachtencommissie Onvrijwillige Zorg (KCOZ) opgericht.

### Werkwijze

De Regionale Klachtencommissie werkt volgens een officieel vastgestelde werkwijze en is altijd onpartijdig.

- Dien de klacht schriftelijk (via de mail) in. Voeg bewijzen toe die de klacht onderbouwen.
- De klachtencommissie deelt aan de betreffende zorgorganisatie mee dat er een klacht is ingediend en vraagt om een schriftelijke reactie.
- Als alle stukken binnen zijn volgt er een zitting waarbij beide partijen aanwezig zijn en hun standpunt mogen toelichten.
- Soms komen de partijen tijdens deze zitting tot een gezamenlijke oplossing. Als dat niet het geval is, volgt er een officiële uitspraak door de Regionale Klachtencommissie. Beide partijen moeten zich hieraan houden.
- In alle gevallen wordt de gang van zaken, waaronder de klacht, de argumenten van beide partijen, de oplossing en/of de beslissing, opgenomen in een uitgebreide uitspraak.

### Contactgegevens

De Regionale Klachtencommissie Twente wordt ondersteund door een secretariaat en is te bereiken via [secretariaat@regionaleklachtencommissietwente.nl](mailto:secretariaat@regionaleklachtencommissietwente.nl) of 088 430 4001.

### Samenstelling

De Regionale Klachtencommissie Twente bestaat uit vrijwilligers die belangstelling hebben voor de zorg. In de commissie zitten onder meer een orthopedagoog, een arts, een psycholoog, een jurist. Ook maken enkele verwanten van cliënten deel uit van de commissie. De leden zijn onafhankelijk van de aangesloten zorginstellingen en doen dit werk vooral uit maatschappelijke betrokkenheid.

## Deelnemende organisaties

Vanuit de gehandicaptenzorg zijn vier zorginstellingen aangesloten voor algemene klachten en voor klachten over onvrijwillige zorg op basis van de Wzd:

- Ambiq
- Aveleijn
- BrumBrum (alleen voor algemene klachten)
- De Twentse Zorgcentra

Vanuit de sector V&V zijn vijf zorginstellingen aangesloten voor klachten over onvrijwillige zorg op basis van de Wzd:

- De Posten
- Liberein
- Livio
- Zorgfederatie Oldenzaal
- Zorggroep Manna