

Jij hebt een klacht... wat nu?

Ambulante Zorg Tweekelerveld wil zorg van goede kwaliteit bieden, waaronder een adequate hulpverlening* en een professionele bejegening*. Toch kan het voorkomen dat jij niet tevreden bent. Dan kan er een klacht ontstaan. Als jij een klacht of opmerking hebt, dan horen wij dat graag van jou. Uiteraard kan jij ook direct met jouw klacht naar een (onafhankelijke) klachtencommissie of gemeente.

Wij hopen dat jij ons eerst de kans geeft om samen deze klacht te bespreken en hiervan te leren: wij geven de voorkeur om samen proberen de klacht op te lossen.

Niet elke klacht is een klacht. Sommige klachten zijn ook wensen of verwachtingen.

Heb jij nagedacht over wat je doel is van jouw klacht? Mocht jij iets veranderd willen zien binnen Ambulante Zorg Tweekelerveld, probeer dit dan bespreekbaar te maken, dit kan ook anoniem via onze ideeënbus.

Door het bespreekbaar maken van de klacht/wens, kunnen wij van elkaar leren. Alles wat wij doen is goed bedoeld, maar niet alles wat wij doen is goed.

Een klacht zien wij niet per definitie als slecht. Wanneer wij een klacht ontvangen kunnen wij nagaan wat hier óns aandeel in is en hoe wij dit in de toekomst kunnen voorkomen.

Wij willen met deze klachtenprocedure elke cliënt de mogelijkheid bieden om een klacht in te dienen waarbij zij voldoende ondersteunt worden.

Een klacht helpt ons bij:

- ✓ Het verbeteren van de zorg
- ✓ Het vaststellen van onze koers binnen Ambulante Zorg Tweekelerveld
- ✓ Grotere klachten voorkomen
- ✓ Het ondersteunen (invulling geven) bij gesprekken tussen cliënt/ zorgaanbieder/ financierder
- ✓ Het flexibel-denken en oplossen, uiteraard binnen de zorg-kaders

De wijze om een klacht in te dienen, hangt af van de financieringsvorm. Hierna volgen deze klachtenprocedures per financieringsvorm:

1. Klacht indienen Jeugdwet
2. Klacht indienen Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)
3. Klacht indienen Wet langdurige zorg (WLZ)
4. Klacht indienen Persoonsgebonden budget (PGB)

Definities:

- **Adequate hulpverlening*; het bieden van hulpverlening op de juiste en helpende manier.
- **Professionele bejegening*; de professionele houding die wij moeten hebben tegenover jou.
- **Onvrede*; Er is sprake van een conflict, waarin jij meer verlangt dan wat er is.
- **Trapsgewijs*; stukje bij beetje.
- **Te allen tijde*; op elk moment.

Klacht indienen Jeugdwet

Jij hebt een klacht over Ambulante Zorg Tweekelerveld... wat nu?

- ✓ De klacht kan besproken worden met jouw (persoonlijke) begeleider of het secretariaat van Ambulante Zorg Tweekelerveld. Het secretariaat is telefonisch bereikbaar via 053 - 303 1766 op werkdagen van 09:00-17:00 of er kan een mail verstuurd worden naar secretariaat@ambulantezorgtweekelerveld.nl. De klachtenfunctionaris van AZT neemt dan binnen 5 werkdagen contact met jou op. Het kan best lastig zijn om jouw onvrede* open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. Soms is er sprake van een misverstand; in een gesprek kan dat dan direct worden opgehelderd. Wij staan open voor jouw mening en feedback. Wanneer er een klacht wordt ingediend, dan is de uiterste beslistermijn vanuit Ambulante Zorg Tweekelerveld zes (6) weken, met de mogelijkheid tot een éénmalige verlenging van vier (4) weken. Uiteraard heeft het onze voorkeur om dit ruim binnen deze eerste 6 weken besproken en opgelost te hebben.

óf

- ✓ Wanneer jij niet in gesprek wil of kan gaan, kan jij contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Ambulante Zorg Tweekelerveld door een mail te versturen naar: vertrouwenspersoon@ambulantezorgtweekelerveld.nl.

óf

- ✓ Wanneer jij niet in gesprek wil of kan gaan met Ambulante Zorg Tweekelerveld, dan kan een onafhankelijke klachtenfunctionaris ingeschakeld worden vanuit Jeugdstem (vertrouwenspersonen Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg). Jeugdstem is te bereiken via 088 - 555 1000 (op werkdagen van 09:00-17:00), via een online chat en door middel van het invullen van een contactformulier op de website (<https://jeugdstem.nl/contact/ik-heb-een-klacht>). De medewerkers van Jeugdstem kunnen jou ondersteunen tijdens de formele én informele klachtenprocedure.

óf

- ✓ Jij kan je direct melden bij een onafhankelijke klachtencommissie, bij ons is het www.klachtenportaalzorg.nl en zij zijn te bereiken op 0228-322205 (op werkdagen van 09:00-12:00). Ze zijn ook te bereiken via de mail: info@klachtenportaalzorg.nl

óf

- ✓ Ook kan jij een tuchtklacht indienen bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Zij zijn te bereiken op 085-0432 500 (op werkdagen van 09:00 tot 17:00) en op <https://skjeugd.nl/contact/>. Op de website kan ook een digitaal klachtenformulier worden ingevuld: <https://tuchtrecht.skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/digitaal-klachtformulier/>.

óf

- ✓ Jij kan contact opnemen met Het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ), dit is een apart onderdeel van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Het LMZ adviseert en informeert burgers met vragen of klachten over de kwaliteit van zorg of jeugdhulpverlening. Zij zijn te bereiken op 088- 120 50 20 (op werkdagen van 09:00-17:00) en via <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening/ik-heb-een-klacht/klacht-jeugdhulp>.

Onze klachtenregeling werkt niet trapsgewijs*, jij mag te allen tijde* zelf kiezen hoe jij jouw klacht wilt bespreken.

Klacht indienen WMO

Jij hebt een klacht over Ambulante Zorg Tweekelerveld... wat nu?

- ✓ De klacht kan besproken worden met jouw (persoonlijke) begeleider of het secretariaat van Ambulante Zorg Tweekelerveld. Het secretariaat is telefonisch bereikbaar via 053 - 303 1766 op werkdagen van 09:00-17:00 of er kan een mail verstuurd worden naar secretariaat@ambulantezorgtweekelerveld.nl. De klachtenfunctionaris van AZT neemt dan binnen 5 werkdagen contact met jou op. Het kan best lastig zijn om jouw onvrede* open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. Soms is er sprake van een misverstand; in een gesprek kan dat dan direct worden opgehelderd. Wij staan open voor jouw mening en feedback. Wanneer er een klacht wordt ingediend, dan is de uiterste beslistermijn vanuit Ambulante Zorg Tweekelerveld zes (6) weken, met de mogelijkheid tot een éénmalige verlenging van vier (4) weken. Uiteraard heeft het onze voorkeur om dit ruim binnen deze eerste 6 weken besproken en opgelost te hebben.

óf

- ✓ Wanneer jij niet in gesprek wil of kan gaan, kan jij contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Ambulante Zorg Tweekelerveld door een mail te versturen naar: vertrouwenspersoon@ambulantezorgtweekelerveld.nl.

óf

- ✓ Jij kan je direct melden bij een onafhankelijke klachtencommissie, dit is www.klachtenportaalzorg.nl en zij zijn te bereiken op 0228-322205 (op werkdagen van 09:00-12:00). Ze zijn ook te bereiken via de mail: info@klachtenportaalzorg.nl.

óf

- ✓ Ook kan jij jouw klacht aan de betreffende gemeente melden.

Onze klachtenregeling werkt niet trapsgewijs*, jij mag te allen tijde* zelf kiezen hoe jij jouw klacht wilt bespreken.

Klacht indienen WLZ

Jij hebt een klacht over Ambulante Zorg Tweekelerveld... wat nu?

Clënten die hun zorg gefinancierd hebben vanuit de WLZ, dienen in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ), de mogelijkheid te hebben om een klacht in te dienen. Er zijn verschillende manieren om jouw onvrede* duidelijk te maken:

- ✓ De klacht kan besproken worden met jouw (persoonlijke) begeleider of het secretariaat van Ambulante Zorg Tweekelerveld. Het secretariaat is telefonisch bereikbaar via 053 - 303 1766 op werkdagen van 09:00-17:00 of er kan een mail verstuurd worden naar secretariaat@ambulantezorgtweekelerveld.nl. De klachtenfunctionaris van AZT neemt dan binnen 5 werkdagen contact met jou op. Het kan best lastig zijn om jouw onvrede* open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. Soms is er sprake van een misverstand; in een gesprek kan dat dan direct worden opgehelderd. Wij staan open voor jouw mening en feedback. Wanneer er een klacht wordt ingediend, dan is de uiterste beslistermijn vanuit Ambulante Zorg Tweekelerveld zes (6) weken, met de mogelijkheid tot een éénmalige verlenging van vier (4) weken. Uiteraard heeft het onze voorkeur om dit ruim binnen deze eerste 6 weken besproken en opgelost te hebben.

óf

Wanneer jij niet in gesprek wil of kan gaan, kan jij contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Ambulante Zorg Tweckelerveld door een mail te versturen naar: vertrouwenspersoon@ambulantezorgtweckelerveld.nl.

óf

- ✓ Jij kan je direct melden bij een onafhankelijke klachtencommissie, dit is www.klachtenportaalzorg.nl en zij zijn te bereiken op 0228-322205 (op werkdagen van 09:00-12:00). Ze zijn ook te bereiken via de mail: info@klachtenportaalzorg.nl.

óf

- ✓ Ook kan jij om hulp vragen bij SCOT (Stichting Cliëntondersteuning Twente). Zij kunnen jou ondersteunen bij het vormgeven van passende zorg en het verwoorden van jouw hulpvraag. Ga naar www.scotwente.nl of bel 085-4890374.

Onze klachtenregeling werkt niet trapsgewijs*, jij mag te allen tijde* zelf kiezen hoe jij jouw klacht wilt bespreken.

Klacht indienen PGB

Jij hebt een klacht over Ambulante Zorg Tweckelerveld... wat nu?

Een Persoonsgebonden budget (PGB) betekent eigen regie. Dat betekent ook dat jij problemen meestal zelf moet oplossen.

Cliënten die hun zorg gefinancierd hebben vanuit een PGB kunnen:

- ✓ De klacht kan besproken worden met jouw (persoonlijke) begeleider of het secretariaat van Ambulante Zorg Tweckelerveld. Het secretariaat is telefonisch bereikbaar via 053 - 303 1766 op werkdagen van 09:00-17:00 of er kan een mail verstuurd worden naar secretariaat@ambulantezorgtweckelerveld.nl. De klachtenfunctionaris van AZT neemt dan binnen 5 werkdagen contact met jou op. Het kan best lastig zijn om jouw onvrede* open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. Soms is er sprake van een misverstand; in een gesprek kan dat dan direct worden opgehelderd. Wij staan open voor jouw mening en feedback. Wanneer er een klacht wordt ingediend, dan is de uiterste beslistermijn vanuit Ambulante Zorg Tweckelerveld zes (6) weken, met de mogelijkheid tot een éénmalige verlenging van vier (4) weken. Uiteraard heeft het onze voorkeur om dit ruim binnen deze eerste 6 weken besproken en opgelost te hebben.

óf

- ✓ Wanneer jij niet in gesprek wil of kan gaan, kan jij contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Ambulante Zorg Tweekelerveld door een mail te versturen naar: vertrouwenspersoon@ambulantezorgtweekelerveld.nl.

óf

- ✓ Jij kan je direct melden bij een onafhankelijke klachtencommissie, dit is www.klachtenportaalzorg.nl en zij zijn te bereiken op 0228-322205 (op werkdagen van 09:00-12:00). Ze zijn ook te bereiken via de mail: info@klachtenportaalzorg.nl

óf

- ✓ Ook kan jij om hulp vragen bij SCOT (Stichting Cliëntondersteuning Twente). Zij kunnen jou ondersteunen bij het vormgeven van passende zorg en het verwoorden van jouw hulpvraag. Ga naar www.scotwente.nl of bel 085-4890374.

óf

- ✓ Jij kan contact opnemen met Het Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ), dit is een apart onderdeel van Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Het LMZ adviseert en informeert burgers met vragen of klachten over de kwaliteit van zorg of jeugdhulpverlening. Zij zijn te bereiken op 088- 120 50 20 (op werkdagen van 09:00-17:00) en via <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening/ik-heb-een-klacht/klacht-jeugdhulp>.

Onze klachtenregeling werkt niet trapsgewijs*, jij mag te allen tijde* zelf kiezen hoe jij jouw klacht wilt bespreken.

Klachtenformulier

Klachtenformulier Ambulante Zorg Tweekelerveld

Aan:

Ambulante Zorg Tweekelerveld
IJsbaanweg 5
7547AD Enschede
0031657960420

Of

Klachtenportaal Zorg
Westeinde 14a
1601 BJ Enkhuisen
0228-322205

1. Uw persoonlijke gegevens

Naam: _____

Man / Vrouw (Doorstrepen wat niet van toepassing is)

Geboortedatum: _____

Straatnaam: _____

Postcode + Woonplaats: _____

Telefoon: _____

E-mail: _____

2. Over welke instelling / afdeling / medewerker gaat uw klacht?

- Ambulante Zorg Tweekelerveld (AZT)
- Medewerker(s) waarover u klaagt: _____
- Datum / periode van de situatie waarover u klaagt: _____

3. Beschrijf hieronder uw klacht

Datum: _____ Handtekening: _____