

## *Jij hebt een klacht... wat nu?*

Ambulante Zorg Tweckelerveld 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 heeft, 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 Tweckelerveld, probeer dit dan bespreekbaar te maken, dit kan ook anoniem via onze ideeënbus of tijdens een cliëntenvergadering.

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 Tweckelerveld
- ✓ 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 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 Twekkelerveld... wat nu?*

- ✓ De klacht kan besproken worden met jouw (persoonlijke) begeleider. Het kan best lastig zijn om jouw onvrede\* open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De begeleider kan reageren en eventueel uitleg geven. 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 Twekkelerveld 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. Het gesprek kan aangevraagd worden met jouw (persoonlijke) begeleider, maar dit kan ook met een vooraf gekozen vriend(in)/ouder.

**óf**

- ✓ Wanneer jij niet in gesprek wil of kan gaan met Ambulante Zorg Twekkelerveld, dan kan een onafhankelijke klachtenfunctionaris ingeschakeld worden vanuit het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ). Het AKJ is te bereiken op 088-555 1000 (op werkdagen van 09:00-17:00) én via [info@akj.nl](mailto:info@akj.nl). De medewerkers van het AKJ 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](http://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](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

**óf**



- ✓ Ook kan jij een tuchtklacht indienen bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Zij zijn te bereiken op 030-3036473 (van 9.00-12:00 en 13:00-16.30) en op <https://skjeugd.nl/contact/>. Er kan ook een mail worden gestuurd: [tuchtrecht@skjeugd.nl](mailto:tuchtrecht@skjeugd.nl)

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 Twekkelerveld... wat nu?*

- ✓ De klacht kan besproken worden met jouw (persoonlijke) begeleider. Het kan best lastig zijn om jouw onvrede\* open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De begeleider kan reageren en eventueel uitleg geven. 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 Twekkelerveld 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. Het gesprek kan aangevraagd worden met jouw (persoonlijke) begeleider, maar dit kan ook met een vooraf gekozen vriend(in)/ouder.

**óf**

- ✓ Wanneer jij niet in gesprek wil of kan gaan, kan jij contact opnemen met onze onafhankelijke vertrouwenspersoon M. Krikke te bereiken op 06-10843077.

**óf**

- ✓ Jij kan je direct melden bij een onafhankelijke klachtencommissie, dit is [www.klachtenportaalzorg.nl](http://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](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).

óf

- ✓ Ook kan jij jouw klacht aan de betreffende gemeente melden. Veelal zal dit de gemeente Enschede zijn en deze wijkteams zijn te bereiken op 053 - 481 79 00 (op werkdagen van 09:00-17:00).

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 Twekkelerveld... wat nu?*

Cliënten 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 bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Onze onafhankelijke klachtenfunctionaris is: mw. D. Omanovic en is te bereiken via: 062- 485 88 08  
Wanneer dit niet jouw voorkeur heeft, kan jij ook kiezen uit de volgende manieren om jouw onvrede\* duidelijk te maken:

- ✓ De klacht kan besproken worden met jouw (persoonlijke) begeleider. Het kan best lastig zijn om jouw onvrede open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De begeleider kan reageren en eventueel uitleg geven.  
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 Twekkelerveld 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. Het gesprek kan aangevraagd worden met jouw (persoonlijke) begeleider, maar dit kan ook met een vooraf gekozen vriend(in)/ouder.

óf



- ✓ Jij kan je direct melden bij een onafhankelijke klachtencommissie, dit is [www.klachtenportaalzorg.nl](http://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](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl).

óf

- ✓ Ook kan jij jouw klacht aan de betreffende gemeente melden. Veelal zal dit de gemeente Enschede zijn en deze wijkteams zijn te bereiken op 053 - 481 79 00 (op werkdagen van 09:00-17:00).

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. Het kan best lastig zijn om jouw onvrede\* open op tafel te leggen. Toch heeft het voordelen om direct in gesprek te gaan. De begeleider kan reageren en eventueel uitleg geven. 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. Het gesprek kan aangevraagd worden met jouw (persoonlijke) begeleider, maar dit kan ook met een vooraf gekozen vriend(in)/ouder.

## óf

- ✓ Jij kan je direct melden bij een onafhankelijke klachtencommissie, dit is [www.klachtenportaalzorg.nl](http://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](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl)

## óf

- ✓ Ook kan jij jouw klacht aan de betreffende gemeente melden. Veelal zal dit de gemeente Enschede zijn en deze wijkteams zijn te bereiken op 053 - 481 79 00 (op werkdagen van 09:00-17:00).

## 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/ontwikkelingen-in-het-toezicht-wat-wij-belangrijk-vinden/klachten-en-meldingen/landelijk-meldpunt-zorg>

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

## Klachtenformulier

### “Klachtenformulier” Ambulante Zorg Tweekelerveld

**Aan:**

Klachtenportaal Zorg  
Westerstraat 117  
1601 AD Enkhuzen  
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: \_\_\_\_\_





Ijsbaanweg 7  
7547 AD ENSCHEDE

☎ 06-57960420

✉ info@ambulantezorgtwekkelerveld.nl

🌐 www.ambulantezorgtwekkelerveld.nl

**3. Beschrijf hieronder uw klacht**

Datum: \_\_\_\_\_ Handtekening: \_\_\_\_\_

