

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 klant niet mee instemt. Denk daarbij aan het gedwongen toediening van medicatie.

Vindt u dat de opgelegde onvrijwillige zorg onzorgvuldig of onjuist wordt toegepast? Dan kunt u 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. De Posten is hierbij aangesloten. Klanten 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 of 088 430 4001.