



Uw kwaliteit van leven is onze
gezamenlijke zorg

www.triviummeulenbeltzorg.nl

Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

september 2011



De klachtenregeling van TMZ



‘Voor u een klacht, voor ons
een waardevol kwaliteitsadvies.’

U heeft iets meegemaakt in de zorg bij TriviumMeulenbeltZorg (TMZ) waarover u niet tevreden bent. U wilt hierover misschien een klacht indienen. In deze folder leest u hoe de klachtenregeling van TMZ werkt en hoe TMZ met uw klacht omgaat.

Tevredenheid telt

Het is voor TMZ belangrijk dat iedere cliënt, diens partner en/of familie tevreden is over de geboden zorg. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Wij stellen het op prijs als deze gevoelens van onvrede kenbaar gemaakt worden, zodat wij deze onvrede om kunnen zetten naar nog betere zorg- en dienstverlening.

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Als u een klacht heeft over de dienstverlening van TMZ dan kunt u daarover in de eerste plaats terecht bij de medewerker die u de dienst heeft verleend. Meestal is zo'n gesprek voldoende om het probleem op te lossen. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing, of als u zo'n directe benadering te moeilijk vindt, dan kunt u altijd terecht bij de leidinggevende van de betreffende medewerker.



U kunt de kwaliteitsfunctionaris bereiken via tel. 0900 - 2 453 453 of via email: kwalityteitsfunctionaris@triviummeulenbeltzorg.nl



In al deze gevallen kunt u tevens de hulp van de kwaliteitsfunctionaris binnen TMZ invoepen.

De kwaliteitsfunctionaris

De kwaliteitsfunctionaris is een medewerker van TMZ. Hij heeft als taak het geven van informatie en advies naar aanleiding van uw vragen en klachten. De functionaris kan u op verschillende manieren helpen; bijvoorbeeld door naar u te luisteren, voor u te bemiddelen, een gesprek tot stand te brengen met de betrokkenen of u te wijzen op andere mogelijkheden. Uw informatie wordt altijd vertrouwelijk behandeld en alleen met uw uitdrukkelijke toestemming worden eventuele verdere stappen ondernomen.

De Klachtencommissie TMZ

Het kan zijn dat u, ook na bemiddeling door de kwaliteitsfunctionaris, niet tevreden bent over

de wijze van afhandeling. U kunt uw klacht dan voorleggen aan de Klachtencommissie TMZ.

Deze commissie heeft tot taak de klacht te beoordelen en de directie zwaarwegend te adviseren over de verdere afhandeling van de klacht. De commissie heeft een onafhankelijk karakter en bestaat uit tenminste drie leden. De commissie kan alleen schriftelijke klachten in behandeling

nemen. Als u het lastig vindt de klacht op papier te zetten, dan kan de kwaliteitsfunctionaris van TMZ u daarbij helpen.

Tot slot

TMZ wil graag dat u, uw familielid of relatie tevreden is over de geboden zorg. Verbetersuggesties van uw kant zijn dan ook welkom. Deze kunt u te allen tijde bespreken met de afdelingsleiding.

**Indien u besluit een schriftelijke klacht in te dienen bij de Klachtencommissie TMZ kunt u dit richten aan:
Secretariaat Klachtencommissie TMZ,
p/a 't Dijkhuis 1, 7622 CM te Borne.**

Het reglement van de Klachtencommissie TMZ is op te vragen bij de kwaliteitsfunctionaris of bij het Secretariaat van de Klachtencommissie TMZ via tel. 0900 - 2 453 453.