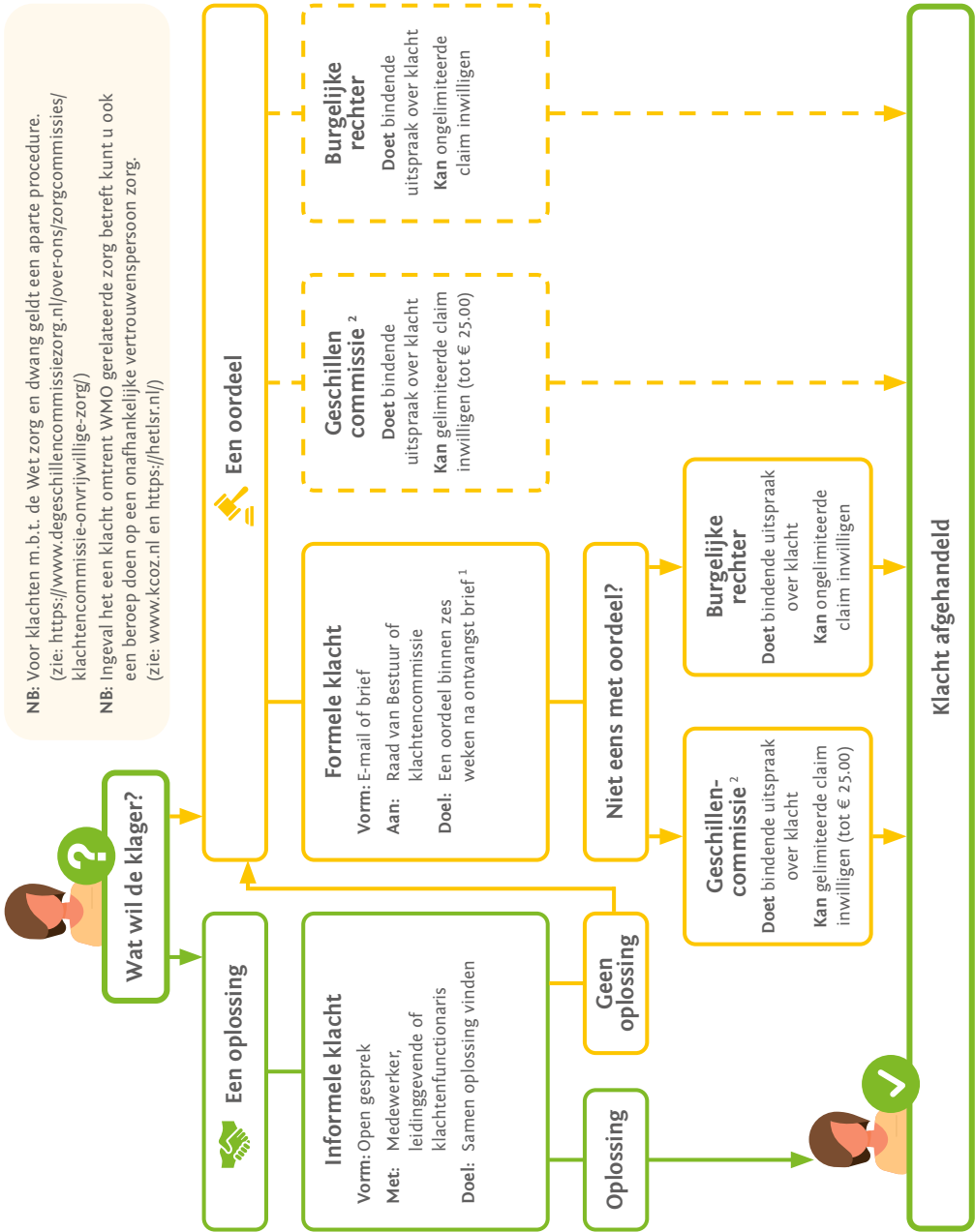


Klachtenprocedure



¹ Termijn kan onder voorwaarden worden verlengd met 4 weken. ² Zie: www.degeschillencommissiezorg.nl

Samen voor persoonlijke zorg



TriviumMeulenbeltZorg



Contactgegevens
Secretariaat Klachtencommissie
p/a 't Dijkhuis 1
7622 CM Borne

T : 0900 - 2 453 453
E : klachten@ctz-klachtencommissie.nl
I : www.triviummeulenbeltzorg.nl

Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

1-5-2025



TriviumMeulenbeltZorg

Klachtenregeling



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

De klachtenregeling van TMZ

Samen voor persoonlijke zorg

‘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. In al deze gevallen kunt u tevens de hulp van de klachtenfunctionaris binnen TMZ inroepen. U kunt voor ondersteuning ook terecht bij de onafhankelijke vertrouwenspersoon als u onder de regeling van de Wet zorg en dwang (Wzd) of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) valt.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris 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. U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via tel. 0900 - 2 453 453 of via klachtenfunctionaris@triviummeulenbeltzorg.nl.

De Klachtencommissie

Het kan zijn dat u, ook na bemiddeling door de klachtenfunctionaris, niet tevreden bent over de wijze van afhandeling. U kunt uw klacht dan voorleggen aan de Klachtencommissie of aan de Raad van Bestuur (RvB). De Klachtencommissie CarintReggeland, Zorgaccent en TriviumMeulenbeltZorg heeft tot taak de klacht te beoordelen en de directie zwaarwegend te adviseren over de verdere afhandeling van de klacht.



U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via tel. 0900 - 2 453 453 of via het e-mailadres: klachten@ctz-klactencommissie.nl

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 klachtenfunctionaris van TMZ u daarbij helpen.

Mogelijke vervolgstappen

Bent u het niet eens met het oordeel van de Klachtencommissie van TMZ? Dan kunt u nog vervolgstappen ondernemen. Hierbij

zijn er twee mogelijkheden. U kunt ervoor kiezen uw klacht voor te leggen aan de externe Geschillencommissie. Deze doet een bindende uitspraak over de klacht en kan een gelimiteerde claim inwilligen. Een andere mogelijkheid is dat een rechter een bindende uitspraak doet over de klacht. Deze kan een ongelimiteerde claim inwilligen.

Verbetersuggesties

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 klacht in te dienen bij de Klachtencommissie kunt u dit richten aan: Secretariaat Klachtencommissie, p/a 't Dijkhuis 1, 7622 CM te Borne of via het e-mailadres: klachten@ctz-klachtencommissie.nl

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



Onafhankelijke vertrouwenspersoon zorg

Bij TriviumMeulenbeltZorg (TMZ) hebben we oog voor de soms lastige positie waarin u zich kunt bevinden wanneer u uw ontevredenheid of klachten kenbaar wilt maken. We begrijpen dat zaken als de aard van uw aandoening, gevoelens van afhankelijkheid of een sterke emotionele band met de zorgverlening het moeilijker kunnen maken om uw stem te laten horen. Daarom bieden we de steun aan van een externe en onafhankelijke vertrouwenspersoon zorg. Als u onder de regeling van de Wet zorg en dwang (Wzd) of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) valt. Deze vertrouwenspersoon is volledig onafhankelijk van onze organisatie en is aangesteld via het LSR (landelijk steunpunt op het gebied van (mede)zeggenschap). Hij of zij luistert naar uw verhaal, heeft ervaring met klachtenprocedures en begeleidt u zorgvuldig bij het aangeven van uw onvrede en het bekijken van mogelijke oplossingen. Van het helpen bij gesprekken tot het ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie, de vertrouwenspersoon is er om u te ondersteunen.

De contactgegevens van deze onafhankelijke vertrouwenspersoon zorg kunt u vinden op onze website.