



TriviumMeulenbeltZorg



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

T : 0900 - 2 453 453  
E : klachtenfunctionaris@triviummeulenbeltzorg.nl  
I : www.triviummeulenbeltzorg.nl

Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

Samen voor persoonlijke zorg



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.

### 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.

### De Klachtencommissie TMZ

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 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



U kunt de klachtenfunctionaris bereiken via tel. 0900 - 2 453 453 of via het e-mailadres: [klachtenfunctionaris@triviummeulenbeltzorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@triviummeulenbeltzorg.nl)

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 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 klachtenfunctionaris of bij het Secretariaat van de Klachtencommissie TMZ via tel. 0900 - 2 453 453.