



Klachtenfolder

Terra Mental Health

Kwaliteit staat bij TMH hoog in het vaandel. Wij doen ons uiterste best om u correcte informatie te geven en u de behandeling te bieden die bij u past. Mocht er desondanks onvrede of een klacht ontstaan, dan kunt u dat bij ons kenbaar maken. Het is voor ons van groot belang dat u snel en laagdrempelig wordt geholpen, wij gaan daarom graag met u in gesprek om uw klacht te verhelpen. In deze folder leest u wat u kunt doen als u niet tevreden bent of een klacht heeft. Daarnaast is het goed dat u kennis neemt van de 'Rechten en plichten van patiënten en van TMH, welke op onze website te vinden zijn.

Bij wie kan ik terecht met mijn klacht?

Voordat u een klacht indient, kunt u uw ontevredenheid uitspreken richting de betrokken medewerker. Indien de klacht niet kan worden opgelost met de betrokken medewerker, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris kan u bijstaan en adviseren in het formuleren van de klacht en samen met u op zoek gaan naar een oplossing. U kunt ook direct bij de klachtenfunctionaris terecht indien u de klacht liever niet met de desbetreffende medewerker bespreekt.

Vertrouwelijkheid

Iedereen die betrokken is bij de behandeling van de klacht heeft een geheimhoudingsplicht.

Hoe dien ik een klacht in?

U kunt op de volgende manieren een klacht indienen:

- Per email: info@terramentalhealth.nl
- Middels het online klachtenformulier op onze website www.terramentalhealth.nl
- Per brief: Klachtenfunctionaris Terra Mental Health

Jan Tooropstraat 627
1061 AE Amsterdam

Vermeld daarbij het volgende:

- Over wie u een klacht heeft
- Een korte en duidelijke omschrijving van de gebeurtenis of de beslissing waarover u een klacht heeft
- Wat uw bezwaren zijn tegen die gebeurtenis/beslissing
- Uw naam, adres, woonplaats, mailadres en uw geboortedatum

Wie kan een klacht indienen?

U kunt zelf een klacht indienen. Daarnaast kunt u ook iemand aanwijzen om, namens u, een klacht in te dienen zoals een partner, ouder of een naaste.

Hoe verloopt de behandeling van mijn klacht?

De klachtenfunctionaris ontvangt uw klacht. U ontvangt binnen één week een ontvangstbevestiging. Vervolgens zal de klachtenfunctionaris contact met u opnemen. De klacht zal worden behandeld binnen een termijn van zes weken, maar uiterlijk binnen tien weken indien de termijn verlengd dient te worden om tot een redelijk oordeel en goede afhandeling te kunnen komen.

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris binnen TMH kan u op uw verzoek adviseren over het indienen van een klacht, u bijstaan bij het formuleren van de klacht en de mogelijkheden onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen. De klachtenfunctionaris kan u ook informeren over andere instanties waar u met uw klacht terecht kunt.

U kunt de klachtenfunctionaris bereiken op: info@terramentalhealth.nl