

# **Heb je een klacht, compliment of suggestie?**

**Laat het ons weten!**

## Aandacht voor jouw klachten

Bij Parnassia Groep staat kwaliteit van zorg voorop. Onze medewerkers doen er alles aan om jou zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het zijn dat je ergens niet tevreden over bent, bijvoorbeeld over de zorg die je krijgt of de manier waarop met jou is omgegaan.

We willen graag weten wat jij, je familie en vrienden van onze zorg vinden. Door dit met ons te delen, help je ons om onze zorg beter te maken. In deze folder geven we je informatie over hoe je jouw ervaring kunt delen, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen.

## Klachten over jouw behandeling

Klachten zijn een teken dat er iets niet goed is gegaan. Als je niet tevreden bent, willen we dat graag horen. Het is niet goed om met klachten rond te blijven lopen, want dat lost niets op en kan de behandeling of begeleiding van jou of je familie en naasten in de weg staan.

Je kunt jouw ervaringen als cliënt of als familie/naaste op verschillende manieren met ons delen.

## Bespreek je klacht

Als je niet tevreden bent of een klacht hebt, kun je dit bespreken met de medewerker waarmee je contact hebt of met zijn of haar leidinggevende. Zij willen graag met je praten en zullen proberen zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Samen met jou wordt de klacht besproken, geregistreerd, onderzocht en er wordt actie ondernomen als dat nodig is.

Soms kan het gebeuren dat praten met de betrokken persoon niet mogelijk is of niet het gewenste resultaat oplevert. Of misschien wil je liever met iemand anders praten over je klacht. In dat geval kun je contact opnemen met de leidinggevende van de afdeling.

## Patiëntvertrouwenspersoon, familievertrouwenspersoon en cliëntenraad

Als je (gedwongen) in een kliniek bent opgenomen of gedwongen ambulante zorg krijgt, kun je praten over je behandeling met de patiëntvertrouwenspersoon (PVP). Hij kan je helpen om dingen op een rijtje te zetten en samen met jou de beste manier vinden om je klacht op te lossen. Voor familie en naasten geldt dat ze contact kunnen zoeken met de familievertrouwenspersoon. Meer informatie hierover kun je vinden door op onze website te zoeken op patiëntvertrouwenspersoon of familievertrouwenspersoon.

Ook de cliëntenraad wil jou graag helpen en ondersteunen bij het omgaan met je klacht. Je kunt er terecht voor informatie en advies. Bijvoorbeeld als je een officiële klacht wilt indienen. Persoonlijke wensen rondom je behandeling worden niet behandeld door de raden.

## Reactieformulier

Je kunt je opmerkingen en suggesties ook doorgeven door het invullen van een contactformulier. Dit kan via onze online formulieren op onze website (zoek op contactformulieren of scan de QR code). Je kunt ook het formulier in deze folder gebruiken en terugsturen naar de afdeling klantreacties op ons antwoordnummer, dat vermeld staat op achterkant van deze folder.

## Klachtenfunctionaris

Als je hulp nodig hebt bij het indienen van een klacht, kun je terecht bij een klachtenfunctionaris van Parnassia Groep. Zij zijn onafhankelijk en kunnen al je vragen over klachten te beantwoorden. Daarnaast spelen ze een belangrijke rol bij het bemiddelen van klachten. Ze helpen je om je klacht op papier te zetten en houden de voortgang in de gaten.

Alle klachten worden door de klachtenfunctionaris vertrouwelijk behandeld en er worden geen stappen ondernomen zonder jouw toestemming. Op de achterkant van deze folder vind je de contactgegevens.

## Klachtencommissie

Als je niet tevreden bent met hoe je klacht is afgehandeld, kun je een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie cliënten van Parnassia Groep. Dat kan zowel tijdens als na je behandeling. Je kunt zelf een klacht indienen, maar ook iemand anders kan dit namens jou doen. De klachtenfunctionaris kan je helpen bij het indienen van je klacht.

De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die geen belangen heeft bij Parnassia Groep. De procedure is als volgt:

- Je stuurt je klacht naar de klachtencommissie patiënten, waarna de commissie beslist of ze je klacht in behandeling neemt.
- Als de uitspraak daarvoor aanleiding geeft, adviseert de klachtencommissie de raad van bestuur om de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren. De raad van bestuur neemt dan een beslissing over eventueel te nemen maatregelen.
- Je ontvangt de uitspraak van de klachtencommissie schriftelijk. Ook de betrokken persoon of afdeling krijgt de uitspraak toegestuurd.

In het reglement van de Klachtencommissie staat meer informatie over de procedure.

## Registratie van je klacht

Om je klacht zorgvuldig af te handelen, vragen we je om enkele persoonlijke gegevens in te vullen. In alle gevallen zorgen de betrokken medewerkers ervoor dat je klacht of suggestie genoteerd en behandeld wordt. Nadat je het reactieformulier hebt ingevuld, krijg je altijd een ontvangstbevestiging. Als je dat wilt, ontvang je later ook persoonlijk bericht over hoe we met je reactie zijn omgegaan.

## Reactieformulier

Probeer je klacht, compliment of suggestie zo nauwkeurig mogelijk te omschrijven. Gaat het over een bepaalde afdeling/locatie, een bepaalde medewerker, of een bepaalde datum/periode? Deze gegevens zijn van belang voor een goede afhandeling.

Ik heb een:  klacht  compliment  suggestie  anders

Omschrijving reactie

---

---

---

---

Wil je graag een persoonlijk antwoord op jouw reactie ontvangen?

Nee / Ja, telefonisch / Ja, per email / Ja, per post

Je ontvangt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 maand, een bericht van afhandeling.

## Persoonlijke gegevens

Ik ben cliënt / familielid / direct betrokkene / bezoeker / verwijzer / anders, nl.:

---

Naam en voorletters: \_\_\_\_\_

Geboortedatum: \_\_\_\_\_

Postadres: \_\_\_\_\_

Emailadres: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_

Akkoordverklaring voor het gebruik van jouw gegevens volgens ons privacybeleid

Toestemming gebruik persoonsgegevens

Akkoord / niet akkoord



## Adressen en telefoonnummers

### Klantenreacties

Formulier (gratis) retour sturen aan  
Parnassia Groep  
t.a.v. Klantenreacties  
Antwoordnummer 24680  
2490 WB Den Haag

### Helpdesk Stichting PVP

Telefoon: 0900 444 88 88  
Mail: [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)  
Website: [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)

### Contact met de klachtenfunctionaris voor vragen of advies

Onze afdeling klantenreacties kan je  
adviseren over het indienen van een  
klacht.

**T:** 088-357 76 60

(werkdagen tussen 9.00 en 11.00 uur)

Buiten deze tijden is de afdeling

Informatieservice bereikbaar tussen

9.00 en 15.00 uur op **T:** 088-357 13 57

**E:** [klantenreacties@parnassiagroep.nl](mailto:klantenreacties@parnassiagroep.nl)

### We kennen 4 hoofdregio's met een klachtencommissie

#### Regio Haaglanden

Monsterseweg 93, 2553 RJ Den Haag

**Mail:** [klachtencie.patientenhaaglanden@parnassiagroep.nl](mailto:klachtencie.patientenhaaglanden@parnassiagroep.nl)

**Telefoon:** 088-357 00 80  
of 088-357 00 27

#### Regio Noord-Holland

Postbus 305, 1900 AH Castricum

**Mail:** [klachtencommissie-NH@parnassiagroep.nl](mailto:klachtencommissie-NH@parnassiagroep.nl)

**Telefoon:** 088-358 08 19

#### Regio Rijnmond

Albrandswaardsedijk 74,  
3172 AA Poortugaal

**Mail:** [klachtencommissie@parnassiagroep.nl](mailto:klachtencommissie@parnassiagroep.nl)

**Telefoon:** 06-16 00 06 70

#### Regio Oost-Nederland

Postbus 62, 6865 Doorwerth

**Mail:** [klachtencommissie@leokannerhuis.nl](mailto:klachtencommissie@leokannerhuis.nl)

Ben je behandeld in een andere regio  
of weet je niet zeker onder welke regio  
de behandeling van jouw klacht valt,  
neem dan contact op met de afdeling  
Informatieservice op **T:** 088-357 13 57.

Alle informatie rondom klachten,  
complimenten en suggestie kun je vinden  
op de website van Parnassia Groep  
onder jouw rechten of scan de QR code.



Januari 2024

## Contact

U kunt contact met ons opnemen via

T 088 357 13 57

E [informatie@parnassigroep.nl](mailto:informatie@parnassigroep.nl)

Kijk voor meer informatie op

[www.parnassigroep.nl](http://www.parnassigroep.nl)