

# Informatie over onze klachtenregeling

**Wij doen ons uiterste best om jou, je familie of naasten te behandelen en te begeleiden op een manier die aansluit bij jouw wensen en verwachtingen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent.**

### **Klachten over de behandeling**

Klachten zijn een signaal dat er iets aan de hand is. Ben je niet tevreden, dan willen we dat graag weten. Blijven rondlopen met een klacht lost niets op en kan je behandeling in de weg staan.

Je kunt jouw ontevredenheid of klacht melden aan de medewerker met wie jij contact hebt of zijn of haar leidinggevende. Zij gaan graag het gesprek met je aan en proberen zo snel mogelijk een oplossing te vinden. Is een gesprek met de betrokkene(n) niet mogelijk of verloopt het niet naar tevredenheid? Neem dan contact op met de leidinggevende van de afdeling.

Ben je niet opgenomen en krijg je vrijwillige zorg? Dan kun je ook terecht bij onze klachtenfunctionaris.

Ben je opgenomen bij ons? Of ben je niet opgenomen en krijg je verplichte zorg? De patiënten vertrouwenspersoon (PVP) kan je helpen met een klacht over jouw behandeling. De PVP-er helpt je zaken op een rijtje te zetten en zoekt met jou naar de beste weg om jouw klacht op te lossen. De PVP-er is niet in dienst van ons en kan dus volledig onafhankelijk werken. Heb je een klacht in het kader van verplichte zorg, dan kun je je ook direct wenden tot de klachtencommissie.

## Meld jouw klacht online

Je kunt jouw klacht online melden via een [reactieformulier](#). Je kunt ook het papieren klachtenformulier naar ons sturen. Een klachtenformulier kun je opvragen bij een medewerker van Antes. Deze kan het formulier zo nodig voor je uitprinten.

### Stuur jouw reactie gratis per post naar:

Parnassia Groep  
t.a.v. klachtafhandeling  
Antwoordnummer 24680  
2490 WB Den Haag

## Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is in dienst van Antes/Parnassia Groep maar heeft een neutrale, onafhankelijke positie. De klachtenfunctionaris is er voor alle patiënten en is gratis. Wat kan de klachtenfunctionaris voor jou doen?

### De klachtenfunctionaris:

- kan je meer vertellen over de klachtmogelijkheden
- kan je eventueel helpen je klacht op papier te zetten
- kan je ondersteunen bij het indienen van de klacht
- kan bemiddelen bij het vinden van een oplossing
- houdt je op de hoogte van het verloop
- verwijst zo nodig door naar andere klachtmogelijkheden

### De klachtenfunctionaris van Antes:

Diana Masthoff

Telefoon: [06 83 29 55 94](tel:0683295594)

Mail: [klachtenfunctionarisantes@parnassiagroep.nl](mailto:klachtenfunctionarisantes@parnassiagroep.nl) of  
[klachtenfunctionaris@anteszorg.nl](mailto:klachtenfunctionaris@anteszorg.nl)

## **Patiëntenvertrouwenspersoon en Familievertrouwenspersoon**

Je kunt ook met de patiënten vertrouwenspersoon (PVP) of familievertrouwenspersoon (FVP) in gesprek gaan over jouw klacht.

De patiënten vertrouwenspersoon (PVP) helpt je zaken op een rijtje te zetten en zoekt met jou naar de beste weg om jouw klacht op te lossen. De PVP-er is niet in dienst van ons en kan dus volledig onafhankelijk werken.

Helpdesk Stichting PVP  
Telefoon: 0900 444 88 88  
Mail: [helpdesk@pvp.nl](mailto:helpdesk@pvp.nl)

- [Lees meer over de PVP](#)

De familie vertrouwenspersoon (FVP) kan je ondersteunen als je vader, moeder, partner of een andere belangrijke naaste bent van iemand in zorg bij een onderdeel van Parnassia Groep.

- [Lees meer over de FVP](#)

## **Klachtencommissie**

Wij lossen jouw klacht graag op. Om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen, kun je bovenstaande stappen volgen. Ben je niet tevreden over de afhandeling van de klacht of heb je een klacht in het kader van de WvGGZ dan kun je je wenden tot de Klachtencommissie. Dat kan tijdens jouw behandeling bij Parnassia Groep, maar ook na afloop. Je kan zelf een klacht indienen, maar iemand anders kan dat ook namens jou doen. De klachtenfunctionaris kan je helpen bij het indienen van jouw klacht. De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die geen belangen heeft bij Antes en de Parnassia Groep.

De procedure is als volgt:

- Je stuurt jouw klacht naar de Klachtencommissie Patiënten. Je kunt deze per post of e-mail sturen. Het postadres is Klachtencommissie Regio Rijnmond, Albrandswaardsedijk 74i, 3172 AA Poortugaal. Het emailadres is: [klachtencommissie@anteszorg.nl](mailto:klachtencommissie@anteszorg.nl)
- Vervolgens oordeelt deze commissie of de klacht in behandeling wordt genomen. Je krijgt hierover bericht.
- Als de uitspraak daartoe aanleiding geeft, adviseert de Klachtencommissie de Raad van Bestuur de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren. De Raad van Bestuur neemt vervolgens een beslissing over eventueel te nemen maatregelen.
- Je ontvangt de uitspraak van de Klachtencommissie schriftelijk. De betrokken persoon of afdeling krijgt de uitspraak eveneens toegezonden.

In het [reglement van de Klachtencommissie](#) staat meer informatie over de procedure.

## **Een klacht buiten de instelling indienen**

Ben je niet tevreden over een klachtafhandeling? In dat geval kan je jouw klacht voorleggen aan een aantal instanties buiten Parnassia Groep. De belangrijkste zijn:

- [Inspectie voor de Gezondheidszorg](#)
- [Geschillencommissie ggz](#)

Afhankelijk van de aard van de klacht, wend je je tot het regionaal tuchtcollege, de burgerlijke rechter of de strafrechter. De patiënten vertrouwenspersoon (pvp), de familievertrouwenspersoon (fvp) of jouw advocaat adviseren je hierbij.

## **Advies nodig?**

Onze medewerkers van team klantcontact kunnen je adviseren.

T: [088-357 76 60](tel:088-3577660)

E: [klantenreacties@parnassagroep.nl](mailto:klantenreacties@parnassagroep.nl)

Versie: 3 november 2023