

Contact

Palier

Monsterseweg 93
2553 RJ Den Haag
Telefoon 070-391 6852
www.palier.nl

Informatieservice Parnassia Bavo Groep

bereikbaar op werkdagen
van 10:00 uur tot 16:00 uur
Telefoon 070-391 7979

Klachtencommissie patiënten

Monsterseweg 93
2553 RJ Den Haag
Telefoon 070-391 7455 of 070-391 7241

Patiëntenvertrouwenspersonen

De Helpdesk van de Stichting
Patiëntenvertrouwenspersonen
is bereikbaar via 0900-444 88 88 (10 eurocent/min)
E-mail: helpdesk@pvp.nl
www.pvp.nl



Palier is onderdeel van de Parnassia Bavo Groep

Heeft u een klacht, compliment of suggestie?

Uw mening houdt ons scherp



Heeft u een klacht, compliment of suggestie?

Wij doen onze uiterste best u goede zorg te bieden. Mocht u een compliment, suggestie of klacht hebben over onze zorg dan zijn we daar uiteraard benieuwd naar. Uw reactie gebruiken we om onze dienstverlening te verbeteren. Laat uw reactie aan ons weten, dat kan op verschillende manieren.

- in gesprek gaan,
- schriftelijk reageren,
- een formele klacht indienen.

In gesprek gaan

De meest eenvoudige manier om ons te laten weten wat u van de zorg vindt is om hierover met iemand in gesprek te gaan.

- U kunt uw klacht, suggestie of compliment bespreken met de betrokken medewerker.
- U kunt uw klacht, suggestie of compliment bespreken met een andere medewerker of de leidinggevende van de afdeling.

Schriftelijk reageren

Het kan zijn dat u uw klacht, compliment of suggestie liever schriftelijk aan ons doorgeeft. Dat kan op diverse manieren.

- Door een reactieformulier in te vullen. Dat formulier vindt u in deze folder. U kunt ook reageren op www.palier.nl (kopje organisatie> reageer).
- Door uw klacht, compliment of suggestie per brief te sturen aan de betrokken afdeling of de directie van Palier.

In alle gevallen nemen wij uw reactie serieus en zorgen wij ervoor dat uw reactie terecht komt bij de juiste persoon of afdeling. U krijgt altijd bericht over de afhandeling van uw reactie, tenzij u daar geen prijs op stelt. Wij houden een registratie bij van de reacties die wij ontvangen en wat ermee gebeurt.

Een formele klacht indienen

U kunt er altijd voor kiezen een formele klacht in te dienen bij de Klachtencommissie Patiënten. Hier kunt u terecht als u een onafhankelijk oordeel wilt over uw klacht. Hiervoor gelden wettelijke regels en termijnen van afhandeling, die beschreven zijn in het klachtenreglement. Het klachtenreglement kunt u opvragen bij onze Informatieservice of vinden op de Palier website, kopje organisatie> reageer.

Vragen?

Als u vragen heeft over de verschillende reactiemogelijkheden, dan kunt u hiervoor altijd terecht bij uw behandelaar, bij Informatieservice of vraag het de PatiëntenVertrouwensPersoon (PVP). De vertrouwenspersoon kan u tevens van onafhankelijk advies voorzien over hoe u kunt klagen.

