

De klachtencommissie

De klachtencommissie werkt onafhankelijk van Pento. De commissie bestaat uit drie leden: de voorzitter en een tweede lid hebben geen directe binding met Pento. Het derde lid is in dienst van Pento, maar is geen lid van de directie of de ondernemingsraad. De klachtencommissie doet een onderzoek naar de klacht. Zij stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid om de klacht toe te lichten. De commissie doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Het oordeel en de eventuele aanbevelingen van de commissie gaan naar de klager, degene op wie de klacht betrekking heeft en de raad van bestuur van Pento. De raad van bestuur van Pento laat schriftelijk weten wat er wordt gedaan met het oordeel en/of de aanbevelingen van de klachtencommissie.

Wie kan een klacht indienen?

Een klacht kan worden ingediend door:

- een cliënt van Pento
- de ouders of wettelijk vertegenwoordiger van een cliënt
- een door de cliënt aangewezen vertegenwoordiger die namens hem een klacht indient

Het is mogelijk om een klacht in te dienen namens een cliënt die inmiddels is overleden.

Vertrouwelijk

Klachten worden vertrouwelijk behandeld, waarbij uw privacy wordt gewaarborgd. Als u een klacht indient, wordt dit niet vermeld in uw (medisch) dossier. Leden van de klachtencommissie hebben een geheimhoudingsplicht, ook als ze geen lid meer zijn van de klachtencommissie.

Contactgegevens klachtencommissie Pento

Pento
t.a.v. het secretariaat van de klachtencommissie
Linie 518
7325 DZ Apeldoorn
klachten@pento.nl



Waar kan ik met mijn klacht terecht?



Pento

www.pento.nl



Pento
Audiologische Centra en Gezinsbegeleiding

Pento

In Pento werken een aantal audiologische centra en een dienst gezinsbegeleiding samen. Onze diensten worden vanuit verschillende locaties in midden-, oost-, en noord-Nederland aangeboden..

Pento staat voor kwalitatief hoogwaardige diagnostiek, advisering, hoorvalidatie en begeleiding voor mensen met een auditieve en/of communicatieve beperking.

Clënten kunnen bij Pento terecht op verwijzing van huisarts, KNO-arts of andere medisch specialist.

Inleiding

Onze medewerkers zijn u zo goed mogelijk van dienst, maar toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de gang van zaken. Als iemand een klacht heeft wil Pento hier zorgvuldig mee omgaan. Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor de organisatie van belang dat een klacht wordt behandeld als de dienstverlening tekort schiet. We nemen elke klacht serieus en bekijken hoe een soortgelijke klacht in de toekomst voorkomen kan worden. De klacht zal op deze manier bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van een Pento audiologisch centrum of de gezinsbegeleiding. U kunt een klacht indienen als u vindt dat de dienstverlening van een Pento organisatie niet voldoet aan uw verwachting. Een klacht kan betrekking hebben op inhoudelijke of organisatorische zaken. Een aantal voorbeelden zijn: het stellen van een verkeerde diagnose, het weigeren van een onderzoek of begeleiding, het schenden van het beroepsgeheim, onbereikbaarheid van de organisatie, lange wachttijden, het zoekraken van gegevens of een onjuiste declaratie.

U heeft een klacht, wat dan?

In veel gevallen kunt u de klacht oplossen door erover te praten met de betreffende medewerker. Als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt kunt u zich wenden tot de directeur van de betreffende Pento organisatie. De directeur kunt u altijd bereiken via het secretariaat van de organisatie. Als het op deze manier niet lukt, of als u nog niet tevreden bent, kunt u een formele klacht indienen bij de klachtencommissie. Pento heeft een procedure voor het indienen en behandelen van klachten. Dit staat beschreven in het 'Reglement klachtencommissie Pento'. Hieronder wordt de procedure kort toegelicht. Het volledige reglement is in te zien bij het secretariaat van iedere Pento organisatie. U kunt het reglement ook opvragen bij het secretariaat van de klachtencommissie of downloaden via www.pento.nl.

Een klacht indienen

U dient de klacht schriftelijk in bij het secretariaat van de klachtencommissie.

Uw klacht bevat de volgende gegevens:

- uw naam en adres
- datum
- omschrijving van de klacht
- wat heeft u tot dusver ondernomen met betrekking tot de klacht

U ontvangt direct na ontvangst van de klacht een bevestiging. Binnen twee weken ontvangt u bericht of uw klacht in behandeling wordt genomen door de klachtencommissie en hoe de procedure verder verloopt.

