Klacht of compliment?

Laat het ons weten

Mogelijkheden om een klacht of compliment kenbaar te maken

Pantein

Voelt beter

Klacht of compliment?

Wij vinden het belangrijk dat u als klant, patiënt of familielid tevreden bent over onze dienstverlening. Het kan voorkomen dat dit niet het geval is, of dat u iemand een compliment wilt geven. Naast klachten of complimenten kunt u ook een suggestie ter verbetering indienen. Wij stellen het op prijs als u dit laat weten.

Dankzij uw opmerkingen en suggesties kunnen wij de dienstverlening aan u en anderen verbeteren. In deze folder leest u de verschillende manieren om uw opmerking, klacht of compliment kenbaar te maken.

De mogelijkheden voor u op een rij

Gesprek

Als u een ervaring met ons wilt delen, stellen wij het zeer op prijs als u dit rechtstreeks met een van onze medewerkers bespreekt. Zij bekijken wat ze voor u kunnen betekenen. In geval van ontevredenheid wordt zo snel mogelijk naar een goede oplossing gezocht. Wilt u iemand een compliment geven of een klacht melden, dan kunt u dit persoonlijk doen of u kunt het formulier 'klacht of compliment' invullen en naar ons toesturen. Dit formulier vindt u op onze website bij het onderdeel 'Over Pantein'.

De klachtenbemiddelaar

Soms lukt het niet om tot een oplossing te komen in het geval van ontevredenheid of een klacht. In zo'n situatie kunt u de hulp inschakelen van de klachtenbemiddelaar. De klachtenbemiddelaar geeft informatie en advies en bemiddelt desgewenst om tot een oplossing te komen. De klachtenbemiddelaar kan contact met u opnemen, als u dit op prijs stelt. In dat geval is het belangrijk dat u ons een bericht stuurt. Eventueel kunt u ons ook bellen.

Een goede oplossing vinden

In de klachtenregeling van Pantein vindt u een uitgebreide toelichting op de bepalingen en werkwijze van de klachtenbemiddelaar. De klachtenregeling kunt u raadplegen via onze website.

Indien uw klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kunt u uw klacht ter beoordeling voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. De klachtenbemiddelaar kan u hierover nader informeren.

Aansprakelijkstelling
Soms gaat een klacht vergezeld van een aansprakelijkstelling over zaak- en/of persoonschade. In dat geval is het belangrijk dat u deze schriftelijk indient.
De klachtenbemiddelaar kan u informeren over de procedure en de mogelijkheden.
Uw aansprakelijkstelling kunt u richten aan:

Raad van Bestuur Pantein
Betreft: aansprakelijkstelling
Postbus 55
5830 AB Boxmeer

Website Pantein
Op onze website www.pantein.nl vindt u onder het menu 'Over Pantein' alle informatie over het doorgeven van een klacht of een compliment. Zo vindt u hier de folder, het klachtenreglement, maar ook een printbaar en digitaal formulier om een klacht of een compliment te melden.

Klachtenbemiddelaar Pantein
U kunt bij de klachtenbemiddelaar terecht voor advies, hulp en bemiddeling.
Contactgegevens:
Klachtenbemiddelaar Pantein
Postbus 55
5830 AB Boxmeer
Telefoon: 0485 – 846261
Emailadres: klachtenbemiddelaar@pantein.nl

Postadres:
Postbus 55
5830 AB Boxmeer
0485 - 846261
www.pantein.nl

1252263/april 2025

Pantein