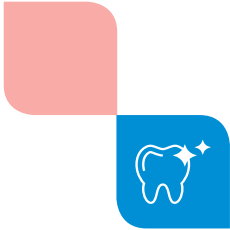




Informatie van uw mondzorgpraktijk

Klachtenprocedure





Klachtenprocedure

Wij willen iedere klacht naar ieders tevredenheid oplossen.



Al onze medewerkers en behandelaren doen hun uiterste best u naar volle tevredenheid te behandelen. Desondanks kan het voorkomen dat u toch niet tevreden bent. Wij stellen het zeer op prijs als u ons op de hoogte stelt van eventuele klachten over de behandeling of over de manier waarop u benaderd bent. U kunt in dat geval gebruik maken van ons klachtenformulier. Alleen dan kunnen wij samen met u naar een oplossing zoeken. Ons doel is iedere klacht naar ieders tevredenheid op te lossen. Uitgangspunt hierbij is dat de klacht gegrond en redelijk is. Als u niet tevreden bent over de wijze waarop u bent behandeld, dan kennen wij een heldere klachtenprocedure, waarmee wij voldoen aan de huidige wet- en regelgeving.

Praat met uw behandelaar

Mocht u een klacht hebben, dan adviseren wij u om hierover in gesprek te gaan met betrokkene(n) van onze praktijk of met de praktijkcoördinator. U kunt aangeven waar u niet tevreden over bent. Voor de betrokkene(n) is het belangrijk te weten dat u niet tevreden bent en de betrokkene(n) krijgt zo de gelegenheid om het probleem samen met u op te lossen. Komt u er niet uit of is een persoonlijk gesprek niet wenselijk? Leg dan uw klacht voor aan de klachtenfunctionaris.

Klacht voorleggen aan de klachtenfunctionaris

Wanneer uw klacht niet met de betrokkene(n) kan worden opgelost, dan kunt u deze voorleggen aan de klachtenfunctionaris van de praktijk. Hiervoor is een klachtenformulier beschikbaar. De klachtenfunctionaris neemt de rol van bemiddelaar op zich en probeert samen met de betrokkene(n) het probleem op te lossen. Deze onafhankelijke procesbegeleider zet zich in om snel tot een effectieve afhandeling van een klacht te komen. De klachtenfunctionaris kan een onafhankelijk deskundige om advies vragen.

Een onafhankelijk deskundige is een adviseur die ervaring heeft met klachtbehandeling en met de verschillende tandheekkundige differentiaties. U heeft recht op een uitspraak over uw klacht binnen een termijn van zes weken.

Ingeval de bemiddeling door de klachtenfunctionaris succesvol is en de betrokkenen een oplossing voor het probleem hebben gevonden, zal de klachtenfunctionaris deze uitkomst op schrift stellen en aan partijen toezenden.

Indien u na de behandeling nog ontevreden bent, heeft u verschillende mogelijkheden:

- Wanneer het gaat om een klacht tegen een medisch beroepsbeoefenaar, kunt u uw klacht indienen bij de burgerlijke rechter.
- Indien het gaat om zaak- of persoonsschade, kunt u uw klacht indienen bij de geschillencommissie.

Geschillencommissie

Als de klacht niet wordt opgelost met de hulp van de klachtenfunctionaris, dan kunt u uw klacht(en) laten beoordelen door de Geschilleninstantie Mondzorg. Deze instantie kan uitspraken doen over een schadevergoeding. De tandartspraktijk en de medewerkers zijn aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschilleninstantie Mondzorg is een gezamenlijk initiatief van de beroepsorganisaties (KNMT, ANT, ONT en NVM). De Geschilleninstantie Mondzorg neemt de klacht in behandeling, doet uiteindelijk een bindende uitspraak en kan claims tot € 25.000,- toewijzen.

Heeft u na het lezen van de informatie nog vragen? Neem contact met ons op.

