

KNMT-KLACHTENREGELING

(versie juni 2018)

Vragen of klachten?

Ondanks de inzet van onze medewerkers kan het gebeuren dat u **niet tevreden** bent over de behandeling in onze praktijk. Dan staan de onderstaande 4 stappen u ter beschikking, welke voldoen aan de wettelijke vereisten die aan een klachtenregeling worden gesteld.

STAP-1

Blijf er niet mee zitten maar **spreek ons erop aan!**

Dan proberen we er samen uit te komen. U kunt het best even vooraf **telefonisch** (036- 540 4160) of via **mail** (zie uw afsprakenkaartje) contact leggen, zodat de tandarts tijd voor u kan maken om u zorgvuldig te woord te staan met als **doel** uw **klacht op** te **lossen**.

STAP-2

U kunt ook kijken op <https://www.allesoverhetgebit.nl> of uw vraag daar beantwoord kan worden.

Of win **telefonisch advies** in bij het Tandheelkundig Tandheelkundig Informatiepunt (**TIP**) (0900 202 5012).

STAP-3

Is uw klacht nog niet opgelost, dan kunt u uw **klacht indienen bij de KNMT**, de beroepsvereniging waar deze praktijk bij aangesloten is. Dit kan via:

<https://www.knmt.nl/voor-patienten/help-ik-heb-een-klacht>

Een onafhankelijke klachtenfunctionaris zal dan kosteloos tussen u en ons bemiddelen, met als doel alsnog een oplossing te vinden.

STAP-4

Komt u er ondanks de hulp van de klachtenfunctionaris niet uit, kunt u **voor €75** een beroep doen op de **Geschilleninstantie Mondzorg**. Dit kan via:

<https://www.geschilleninstantiemondzorg.nl/>

Dan wordt uw klacht door een commissie van vijf deskundigen beoordeeld.

Neem de stappen in de juiste volgorde:

Als uw probleem niet wordt opgelost via stap-1, dan gaat u verder met stap-2.

Indien stap-2 u voor uw gevoel niet verder brengt, dan onderneemt u stap-3.

Indien u de uitkomst van stap-3 niet redelijk vindt, dan kunt u overgaan tot stap-4.

Meer informatie:

1. Voor meer **informatie** over **mondzorg, behandelingen** en **kosten** kunt u terecht op: <https://www.allesoverhetgebit.nl>.
2. **Vragen** kunt u **stellen** aan het Tandheelkundig Informatiepunt (**TIP**): tel. 0900 202 5012.

Beide geven **onafhankelijke informatie** en zijn opgericht door onze beroepsorganisatie KNMT.