



# Klachtenregeling

Wij willen onze patiënten goede tandheelkundige zorg bieden in een prettige omgeving. Toch kan het gebeuren dat onze patiënt en/of haar/zijn ouder/verzorger niet tevreden is. Wij horen graag als dat zo is. In deze klachtenregeling staat beschreven hoe u een klacht kan indienen bij ons. Uiteraard vinden wij het ook fijn om te horen waar u tevreden over bent. Wij streven naar een laagdrempelige, prettige communicatie met elkaar.

Jeugd tandverzorging Zoetermeer is aangesloten bij de klachtenservice van de KNMT (de beroepsorganisatie van tandartsen, orthodontisten en kaakchirurgen in Nederland). Hiermee voldoen wij aan de eis vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) om een klachten- en geschillenregeling te hebben. Het Reglement Klachtenregeling KNMT is van toepassing.

Note: waar u / uw staat kunt u ook lezen: "(en) uw kind".

## Doel Klachtenregeling

De klachtenregeling heeft de volgende doelstellingen:

1. Een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht.
2. Het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel) relatie op basis van wederzijds vertrouwen.
3. De kwaliteit van de tandheelkundige zorgverlening te bevorderen.

## Stap 1: Ga in gesprek met de betreffende medewerker

Bent u ergens niet tevreden over? Vraag dan om een verhelderend gesprek met de tandarts of betreffende collega. Meestal lost dit al veel op. U kunt aangeven waarover u ontevreden bent. U kunt dan samen afspraken maken over een oplossing.

Jeugd tandverzorging Zoetermeer vindt korte lijnen en goede communicatie belangrijk. Wij horen graag als u of uw kind ergens niet tevreden over is (behandeling / bejegening / informatieverstrekking / werkwijze). U kunt uw klacht per email sturen naar: [info@itv-zoetermeer.nl](mailto:info@itv-zoetermeer.nl)

Uw klacht zullen wij serieus oppakken. Onze voorkeur is een persoonlijk gesprek met de betreffende medewerker. De directeur van Jeugd tandverzorging Zoetermeer zal in de meeste gevallen bij dit gesprek aanwezig zijn. Wij streven naar een goede oplossing van uw klacht.

Voorafgaand aan het gesprek met Jeugd tandverzorging Zoetermeer is het mogelijk om contact op te nemen met het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP) via de website: [www.allesoverhetgebit.nl](http://www.allesoverhetgebit.nl). Het TIP is een initiatief van de KNMT en is er om patiënten van onafhankelijke informatie te voorzien over de mondzorg. Naast het geven van informatie kan de TIP-medewerker met u meedenken hoe u het beste met de tandarts / medewerker in gesprek kunt gaan wanneer u ontevreden bent. Het TIP is geen klachtenbureau.



## **Stap 2: Indienen klacht bij KNMT Klachtenservice**

Is uw klacht niet opgelost tijdens het gesprek met de Jeugd tandverzorging Zoetermeer? Dan kunt u een klacht indienen bij KNMT Klachtenservice. Jeugd tandverzorging Zoetermeer is aangesloten bij deze klachtenservice.

Het indienen van een klacht bij de KNMT Klachtenservice gaat via het officiële klachtenformulier: <https://extranet.knmt.nl/klachtenformulier>

Hier zijn voor de patiënt geen kosten aan verbonden. KNMT Klachtenservice zorgt voor een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze klachtenfunctionaris probeert via mediation tussen de klager en de tandarts de klacht zo goed mogelijk op te lossen.

De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid:

- klager op diens verzoek van advies te dienen over de indiening van een klacht
- klager bij te staan bij het formuleren van een klacht
- het zorgvuldig onderzoeken van de mogelijkheden tot een oplossing van de klacht te komen. Zo nodig doet de klachtenfunctionaris een beroep op tandheelkundige specialisten of juristen van de KNMT.
- de klachtenfunctionaris houdt klager en aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

## **Stap 3: Indienen klacht bij de Geschilleninstantie Mondzorg**

Is het niet gelukt om de klacht met mediation van de KNMT-klachtenfunctionaris binnen 6 weken op te lossen? Kunt u zich niet vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling? Dan kan de patiënt besluiten naar de [Geschilleninstantie Mondzorg](#) te stappen (een initiatief van KNMT, NVM-mondhygiënist en ONT). Daar een klacht neerleggen kost de patiënt griffiegeld.

De behandeling van het geschil zal plaatsvinden conform het Reglement Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschilleninstantie Mondzorg doet binnen 6 maanden een bindende uitspraak. Beroep is niet mogelijk.