

## Klacht

Al onze mondzorgverleners en praktijkmedewerkers doen hun uiterste best u naar volle tevredenheid te behandelen. Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Wij streven ernaar om alle ongenoegens in goed overleg met u en naar tevredenheid op te lossen. Hieronder kunt u lezen welke stappen u kunt nemen als u niet tevreden bent.

### Stap 1: Maak uw ongenoegen kenbaar in de praktijk

Als u ergens niet tevreden over bent, dan adviseren wij u hierover in gesprek te gaan met uw zorgverlener. 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. Meestal lost dit veel onduidelijkheden op en vindt u samen een oplossing. Wij streven ernaar om alle klachten in goed overleg binnen de praktijk op te lossen. Dat is voor iedereen het meest plezierig.

### Stap 2: Klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris\*

\*Let op! Dit is van toepassing voor onze mondzorgverleners in loondienst. Voor onze ZZP behandelaren kan dit een andere organisatie zijn. Wij adviseren u graag welke van toepassing is voor uw situatie. Vaak zijn:

- Tandartsen aangesloten bij de [klachtenregeling](#) van beroepsvereniging KNMT;
- mondhygiënist bij de [klachtenregeling](#) van beroepsvereniging NVM.

.

Komt u samen met uw zorgverlener niet tot een passende oplossing, dan kunt contact u opnemen met **Klachtenloket Zorg**. Dit is een externe, onafhankelijk landelijke organisatie waar u terecht kunt voor deskundige informatie en advies bij klachten over zorgverleners. De medewerkers van het Klachtenloket kunnen uw vragen beantwoorden en u adviseren over wat u het best kunt doen. Zij kunnen u ook in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en de zorgverlener, zodat u samen een goede oplossing kunt vinden voor uw klacht.

**Heeft u vragen**, wilt u advies of wilt u een klacht indienen, neem dan contact op. Dit kan via een mail naar [info@klachtenloket-zorg.nl](mailto:info@klachtenloket-zorg.nl) of bellen via 070 - 310 53 92 (op werkdagen bereikbaar van 9:00 tot 16:00 uur).

Voor meer informatie kunt u kijken op [www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg)

### Stap 3: Geschillencommissie

Indien de behandeling van uw klacht en/of bemiddeling niet tot een voor u passende oplossing heeft geleid dan kunt u uw klacht voorleggen aan de onafhankelijke geschillencommissie van **De geschillencommissie Zorg Algemeen**. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan de uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen de uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op:

[www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl)

De Geschillencommissie Zorg Algemeen is [erkend door de minister](#) en voldoet aan de strenge eisen, die staan in [de uitvoeringsregeling Wkkgz](#)