

# Ontevreden over uw behandeling?

De klachtenregeling



Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici

# Bent u niet tevreden over uw behandeling?

De bij de ONT aangesloten tandprotheticici werken volgens de professionele standaard en onderschrijven de gedragsregels voor tandprotheticici. Voor goede zorg en voorlichting bent u bij een ONT-tandprotheticus dan ook aan het juiste adres. De ONT-tandprotheticus is de expert voor het aanmeten en vervaardigen van protheses die uit de mond te nemen zijn.



## Bespreek het met uw tandprotheticus

1

Indien u ontevreden bent of een klacht wilt indienen, dan is het van belang dat u dit eerst met uw behandelend tandprotheticus bespreekt. Wellicht kunt u samen toch tot een oplossing komen. Indien dit niet lukt, zal de tandprotheticus u doorverwijzen naar de ONT-klachtenregeling.

## Nog ontevreden na het gesprek met uw tandprotheticus?

2

De ONT-klachtenregeling wordt gefaciliteerd door ONT-tandprotheticici en is gratis voor patiënten. De klacht wordt in behandeling genomen door een klachtenfunctionaris. Dit is een onafhankelijke bemiddelaar die de klager op diens verzoek bijstaat, advies geeft over indienen van de klacht en de verdere stappen in de procedure van de klachtenregeling.

De klachtenfunctionaris is neutraal en streeft ernaar de klacht tussen partijen op te lossen. Hij handelt naar eigen inzicht, is onafhankelijk en hoeft geen verantwoording af te leggen aan de tandprotheticus. De klachtenfunctionaris gaat volgens een vaste procedure en op een zorgvuldige en vertrouwelijke manier om met alle gegevens met betrekking tot uw klacht.



## Belangrijk om te weten

De patiënt staat bij de ONT-tandprotheticus op de eerste plaats, maar toch kunnen zich onverhoopt situaties voordoen waarover u niet tevreden bent, of waarover u een klacht wilt indienen.

## Checklist: De juiste weg naar een oplossing

- ✓ Bespreek het eerst met uw tandprotheticus
- ✓ Bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris
- ✓ Uw klacht indienen bij de Geschilleninstantie

De klachtenfunctionaris zal u bij ontvangst van de klacht op de hoogte stellen van het verdere verloop van de procedure en de daarbij betrokken termijnen. De klachtenfunctionaris zal uiteindelijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht een beoordeling van de klacht moeten geven. Deze termijn kan eenmalig verlengd worden met vier weken indien dit voor zorgvuldige afwikkeling nodig is. Partijen mogen onderling een langere termijn voor afhandeling afspreken indien de duurzaamheid van de oplossing van de klacht dit wenst. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het benaderen van een deskundige voor nader onderzoek.

Na indiening van de klacht ontvangt u een bevestiging met beschrijving van het verloop en de uitkomst van de procedure.

maximaal € 25.000,-. Voor het indienen van een geschil is griffiegeld verschuldigd aan de Geschilleninstantie Mondzorg. De hoogte van het griffiegeld bedraagt € 75,-. Het griffiegeld dient te worden voldaan binnen vijf dagen nadat het geschil is ingediend.

Van belang is te vermelden dat u als cliënt in principe geen rechtstreekse toegang heeft tot de geschilleninstantie. Een geschil kan worden voorgelegd via het secretariaat van de ONT klachtenregeling. Uitzonderingen op deze gang van zaken zijn altijd ter beoordeling van de geschilleninstantie.

### Na bemiddeling niet de gewenste oplossing?

3

Indien bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u ervoor kiezen een gerechtelijke procedure te starten. Een andere, meer laagdrempelige mogelijkheid is de Geschilleninstantie Mondzorg.

Deze geschilleninstantie is door alle beroepsorganisaties in de mondzorg opgericht. Deze commissie doet uitspraak waar beiden partijen zich aan moeten houden. De geschillencommissie is gerechtigd uitspraak te doen in zaken met een schadebedrag tot



*Deze folder is een uitgave van de ONT. De informatie in deze folder is met de grootst mogelijk zorg samengesteld. Het betreft algemene informatie waar geen rechten aan kunnen worden ontleend.*

## ONT klachtenprocedure

Als u er niet uitkomt met uw tandprotheticus en u uw klacht schriftelijk of per email hebt ingediend en de reactie niet tot een oplossing heeft geleid kunt u contact opnemen met de klachten- en bemiddelingscommissie.

Kijk voor de volledige beschrijving op [www.ont.nl/klachten/procedure](http://www.ont.nl/klachten/procedure)



## SGIM bemiddeling

Als cliënt heeft u vanuit de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) toegang tot een laagdrempelige en effectieve ondersteuning bij geschillen met uw zorgaanbieder.

De partijen in de mondzorg, de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT), de Koninklijke Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT), de Nederlandse Vereniging van Mondhygiënisten (NVM-mondhygiënisten) en de Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici (ONT), hebben daarvoor gezamenlijk een Stichting Geschilleninstantie Mondzorg (SGIM) opgericht. Deze geschilleninstantie is erkend door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) volgens art. 18 van de Wkkgz.

**Uw tandprothetische praktijk:**