



**ONTEVREDEN**  
over uw tandarts,  
mondhygiënist of  
tandprotheticus?



## Wanneer het niet zo gaat als verwacht...

Prima zorg. Fijne bejegening. Volop duidelijkheid. Geen problemen. Dat is wat iedereen verwacht van zijn tandarts, mondhygiënist of tandprotheticus. Deze mondzorgverleners willen vanzelfsprekend precies hetzelfde. Toch kan het weleens gebeuren dat een patiënt niet tevreden is.

In deze folder leest u wat u dan kunt doen en waarop u recht heeft. Dit is de gebruikelijke volgorde:



### Gesprek met mondzorgverlener

U vertelt aan uw mondzorgverlener dat u ontevreden bent. Misschien komt u er samen uit. Dit is de eenvoudigste en vaak ook de beste oplossing. Een gesprek kan verhelderend werken en neemt mogelijk de oorzaak van uw ongenoegen weg.



### Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Leidt dit toch niet tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u kosteloos een beroep doen op de onafhankelijke klachtenfunctionaris van uw zorgaanbieder. De klachtenfunctionaris informeert u over de klachtenregeling. Hij kan ook bemiddelen tussen u en de zorgaanbieder.

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) schrijft voor dat elke zorgaanbieder in Nederland moet beschikken over een klachtenfunctionaris. Deze wordt betaald door de zorgaanbieder, maar heeft wel een onpartijdige rol.

Vertel uw mondzorgverlener dat u in contact wilt komen met zijn klachtenfunctionaris en vraag naar de contactgegevens. Vaak ook vindt u deze op het informatiebord in de wachtruimte of op de website.



### Geschilleninstantie Mondzorg

Bent u ontevreden over het resultaat dat de klachtenfunctionaris boekt? Dan kunt u zich wenden tot de Geschilleninstantie Mondzorg. Vanaf dat moment spreken we niet meer over een klacht, maar een geschil. Op de achterkant van deze folder vindt u de contactgegevens van de Geschilleninstantie Mondzorg.

# Hoe verloopt de procedure?

Stel u wilt een geschil indienen bij de Geschilleninstantie Mondzorg. Hoe doet u dat? En hoe gaat het daarna verder? U leest het tot in detail op [www.geschilleninstantiemondzorg.nl](http://www.geschilleninstantiemondzorg.nl). Hieronder ziet u alvast hoe de procedure er in grote lijnen uitziet.

## Stap 1: Indienen van een geschil

Een geschil moet schriftelijk en in de Nederlandse taal worden ingediend bij de Geschilleninstantie Mondzorg. Een geschil tegen een zorgaanbieder kan worden ingediend door de patiënt, maar bijvoorbeeld ook door een vertegenwoordiger van de patiënt.

## Stap 2: Ontvankelijkheid

De Geschilleninstantie Mondzorg beslist of het geschil in behandeling wordt genomen. Is de klager wel of niet ontvankelijk?

## Stap 3: Schriftelijke fase

De Geschilleninstantie Mondzorg houdt de klager en de zorgaanbieder schriftelijk op de hoogte van de stand van zaken. De zorgaanbieder krijgt ook de kans schriftelijk een verweerschrift in te dienen.

## Stap 4: Hoorzitting

De klager en zorgaanbieder worden uitgenodigd voor een hoorzitting bij de geschilleninstantie. Zij kunnen bijvoorbeeld getuigen en/of deskundigen oproepen voor de hoorzitting. De geschilleninstantie mag dat ook doen.

## Stap 5: Uitspraak

Na de hoorzitting oordeelt de geschilleninstantie over het geschil. Uiterlijk zes maanden nadat de klager het geschil heeft voorgelegd aan de geschilleninstantie, verstuurt de geschilleninstantie de uitspraak naar de klager en zorgaanbieder.

## Stap 6: Beroep

Het is niet mogelijk bij de Geschilleninstantie Mondzorg beroep aan te tekenen tegen een uitspraak van de geschilleninstantie. U kunt de uitspraak wel voorleggen aan een gewone rechter. Die kan een uitspraak van de geschilleninstantie ongedaan maken.

1

2

3

4

5

6

## Initiatiefnemers

Geschilleninstantie Mondzorg is een initiatief van:

- de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT)
- de Koninklijke Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT)
- de Nederlandse Vereniging van Mondhygiënist(en) (NVM-mondhygiënist(en))
- de Organisatie van Nederlandse Tandprothetic(en) (ONT)

Deze organisaties werken samen met de Consumentenbond.

## Erkend

Geschilleninstantie Mondzorg is erkend door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Dit is gebeurd volgens artikel 18 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

