



Klachtenregeling
NVM-
mondhygiënist

Onafhankelijk & Neutraal

Bent u ontevreden
over uw
behandeling?



EEN KLACHT

Wanneer uw behandelend mondhygiënist lid is van NVM- mondhygiënisten vallen ze onder de klachtenregeling van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht. Wij zijn een onafhankelijke partij en ondersteunen zowel de patiënt als organisatie bij het vinden van een oplossing. Dit betekent dat we onpartijdig zijn en proberen te bemiddelen bij klachten.

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over uw behandeling. In eerste instantie is het van belang dat u dit met uw behandelend mondhygiënist bespreekt.

Wanneer u er samen niet uitkomt, zal de mondhygiënist u doorverwijzen naar de klachtenregeling van Stichting ECKG. Onze klachtencoördinator neemt binnen drie werkdagen contact met u op om uw klacht door te nemen.

HOE WERKT EEN KLACHTENFUNCTIONARIS?

Een klachtenfunctionaris bemiddelt tussen u en behandelend mondhygiënist. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en probeert ervoor te zorgen dat u er samen uit komt.

De klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over de klacht. De organisatie moet binnen zes weken een schriftelijke reactie op uw klacht geven.

WAAR KOMT UW KLACHT TERECHT?

Uw klacht komt in eerste instantie binnen bij onze klachtencoördinator Ankie Duimel of Inge Doyer.

De klachtencoördinator zorgt voor de eerste opvang van klachten en kijkt samen met u wat er nodig is om de klacht op te lossen.

Wanneer het in overleg met u en de organisatie lukt om er uit te komen sluiten we de klacht af.

Indien nodig kan er een klachtenfunctionaris ingezet worden. De klachtenfunctionaris plant een bemiddelingsgesprek met u en de organisatie in.

KLACHTENFORMULIER

1 Gegevens cliënt

Naam	
Adres	
Woonplaats	
Telefoonnummer overdag	

2 Indien de klacht door de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt wordt ingediend, dan ook gegevens indiener vermelden (wij verzoeken u een kopie van deze schriftelijke verklaring mee te sturen.

Naam	
Adres	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
Relatie tot cliënt	

3 Informatie over de klacht

Wat is de naam van de praktijk tegen wie u de klacht richt?	Naam praktijk:
	Naam contactpersoon:
	Adres praktijk:
Waarop heeft uw klacht betrekking	<input type="checkbox"/> Bejegening <input type="checkbox"/> Uitvoeren behandeling <input type="checkbox"/> Deskundigheid van medewerkers <input type="checkbox"/> Informatieverstrekking <input type="checkbox"/> Bereikbaarheid tijdens / buiten kantooruren <input type="checkbox"/> Nakomen van afspraken <input type="checkbox"/> Financieel <input type="checkbox"/> Anders;

4 Toelichting op de klacht

U kunt hieronder beschrijven waar uw klacht over gaat

- *Aard van de klacht / beschrijving van de klacht*
- *Is er financiële schade?*

5 Wat kan er volgens u het beste gedaan worden om uw klacht te verhelpen

U kunt hieronder beschrijven wat u als mogelijke oplossing ziet voor het verhelpen van uw klacht

Heeft u de klacht ook elders ingediend?

- Ja Nee

Door het indienen van de klacht gaat u akkoord met de klachtenregeling van Stichting ECKG

(deze kunt u downloaden via onze website, zie de volgende pagina)

- Ja Nee

Geeft u toestemming voor correspondentie tussen u en de klachtencoördinator / klachtenfunctionaris van Stichting ECKG en voor het opvragen van uw behandeldossier bij de zorgverlener?

- Ja Nee

7 Ondertekening

Datum _____

Handtekening cliënt _____

Handtekening wettelijk vertegenwoordiger _____

U kunt dit formulier verzenden naar

Stichting ECKG
t.a.v. klachtencoördinator mondhygiënist
Lombokstraat 20
2022 BJ, Haarlem

U kunt de formulier ook per e-mail verzenden naar:

mondhygienisten@eckg.nl

U kunt meer informatie vinden op onze website:

<https://eckg-klachten.nl/mondhygienisten/>

Telefoonnummer: 023-7001210