

Klachtenreglement

(Dit reglement is opgesteld conform de "Wet klachtrecht cliënten zorgsector")

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en -bewaking toe te passen, heeft De Kliniek voor Tandheelkunde een klachtenregeling voor de interne behandeling van externe klachten. De Kliniek voor Tandheelkunde hanteert daarvoor de onderstaande regeling:

1. Klacht

T.a.v. dit reglement wordt onder een klacht verstaan: een uiting van (ernstige) ontevredenheid van een natuurlijke of rechtspersoon over de gedragingen van en/of uitlatingen van en/of behandeling door, een medewerker van De Kliniek voor Tandheelkunde.

2. Voorwaarden

- 2.1 Iedere belanghebbende waarbij binnen De Kliniek voor Tandheelkunde een behandeling uitgevoerd is of uitgevoerd zal gaan worden heeft het recht om een klacht in te dienen.
- 2.2 De klacht kan mondeling, via internet of schriftelijk worden ingediend bij de De Kliniek voor Tandheelkunde conform procedure "Behandeling van klachten & verbetermogelijkheden".
- 2.3 Een schriftelijk of per e-mail ontvangen klacht zal worden bevestigd binnen 3 werkdagen.
- 2.4 Er geldt verplichte geheimhouding ten aanzien van verstrekte gegevens en informatie over alle partijen.

3. Niet behandelen van een klacht

- 3.1 De klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien:
 1. het feit waartegen geklaagd wordt langer dan drie maanden voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 2. het een klacht is die reeds eerder is behandeld;
 3. de klacht anoniem is.
- 3.2 Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de melder en/of de opdrachtgever zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

4. Klachtenbehandeling

4.1 Afhandeling van de klacht zal geschieden volgens procedure "Behandelen klachten & verbetermogelijkheden".

4.3 De klager heeft ten allen tijde het recht om over te gaan tot het indienen van een gemotiveerd verzoek om klachtbehandeling door een externe klachtencommissie. Patiënt wordt hierin de weg gewezen, afhankelijk van bij welke brancheorganisatie betrokken medewerker zijn/haar klachtenregeling heeft ondergebracht. Het kan hier gaan om bijvoorbeeld het NMT, ANT, NVM

5. Archivering en afhandeling

- 5.1 Binnen 2-3 werkdagen nadat beklag is gedaan, dient er contact opgenomen te zijn met de patiënt. Er wordt besproken wordt wat er met de klacht gebeurd en wat evt. de volgende stappen zijn. De klacht dient uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst afgehandeld te zijn.
- 5.2 Het ingevulde klachtenformulier wordt in het patiëntendossier opgenomen.
- 5.3 Een kopie van het ingevulde klachtenformulier wordt gearchiveerd door de officemanager in een daartoe bestemde map of gescand en in Google Docs gearchiveerd.
- 5.4 De klachtenformulieren zijn opvraagbaar door de directie en/of kwaliteitsfunctionaris.