

Bent u niet tevreden over uw behandeling?

De bij NVM-mondhygiënisten aangesloten mondhygiënisten werken volgens de professionele standaard en onderschrijven de Gedragscode voor mondhygiënisten. Voor goede zorg en voorlichting bent u bij een NVM-mondhygiënist dan ook aan het juiste adres. De NVM-mondhygiënist is de specialist op het gebied van preventie en streeft ernaar om, samen met u, voor u de meest optimale mondgezondheid te bereiken.



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

1

Bespreek uw klacht met uw mondhygiënist

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

2

NVM-klachtenregeling

De NVM-klachtenregeling wordt gefaciliteerd door NVM-mondhygiënisten 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 mondhygiënist. De klachtenfunctionaris gaat volgens een vaste procedure en op een zorgvuldige en vertrouwelijke manier om met alle gegevens met betrekking tot uw klacht.

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 aan het benaderen van een deskundige voor nader onderzoek of het starten van een mediation-traject.

Na indiening van de klacht ontvangt u een bevestiging met beschrijving van het verloop van de procedure. De klacht zal, zo nodig, worden beoordeeld door een consultatiecommissie bestaande uit meerdere, onafhankelijke mondhygiënisten. De uitspraak van de consultatiecommissie is bindend voor alle partijen.

3

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg

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 Stichting Geschilleninstantie Mondzorg. Deze geschilleninstantie is door alle beroepsorganisaties in de mondzorg opgericht. Een commissie bestaande uit een (oud-) rechter, een vertegenwoordiger van de Consumentenbond en drie mondhygiënist-beroepsgeenoten doet uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschillencommissie is gerechtigd uitspraak te doen in zaken met een schadebedrag tot maximaal €25.000,-. Voor het indienen van een geschil is griffiegeld verschuldigd aan de Stichting 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. Uitzonderingen op deze gang van zaken zijn altijd ter beoordeling van de geschilleninstantie.