**Klachtenregeling Tandarts Mondzorg de Paladijn**

De meeste patiënten zijn tevreden over hun tandarts (of tandarts-specialist). Desondanks kan het een keer voorkomen dat u vindt dat hij of zij u verkeerd of onzorgvuldig heeft geïnformeerd of behandeld. Het is belangrijk dat u iets met die onvrede doet. U kunt daarom het beste de volgende stappen ondernemen:

**Praat met uw tandarts**

- Vraag ten eerste om een verhelderend gesprek met uw tandarts. Meestal lost dit al veel onduidelijkheden op. U kunt aangeven wat u onduidelijk vindt. De tandarts kan u dan uitleggen waarom hij heeft gekozen voor zijn advies of juist die ene behandeling. Bovendien is het voor de tandarts belangrijk te weten dat u een probleem heeft. U kunt dan gezamenlijk zoeken naar een oplossing.

**Win advies in bij het**[**Tandheelkundig Informatie Punt**](http://www.allesoverhetgebit.nl/content/het-tip-uw-vraagbaak)**(TIP)**

- Als u er samen met uw tandarts niet uitkomt, kunt u telefonisch advies en informatie inwinnen bij het [Tandheelkundig Informatie Punt](http://www.allesoverhetgebit.nl/content/het-tip-uw-vraagbaak)(TIP). Het TIP is een informatiepunt van de beroepsorganisatie: de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT). Het TIP is geen klachtenbureau, maar kan wel behulpzaam zijn met informatie over de wijze waarop u een klacht kunt indienen. **telefoonnummer 0900 20 25 012** (€ 0,90 per gesprek).

**Dien een klacht in met behulp van KNMT**

- Als u besluit uw klacht aan de KNMT voor te leggen, kunt u gebruik maken van de KNMT-klachtenregeling.

Via de site: <https://extranet.knmt.nl/patienteninfo/nmt-klachtformulier.html>

- Vraag aan een medewerker naar ons klachten/geschillen formulier

**Afhandeling van een klacht/geschil.**

* Gesprek met uw behandelend arts
* Melding KNMT (indien nodig)
* Klachtenfunctionaris neemt contact op patiënt en behandelend arts
* Bemiddeling en ondersteuning vanuit KNMT in volgende gesprekken
* Binnen 6 weken een uitslag (dit termijn kan eenmalig met 4 weken verlengd worden)

Geen tevredenen resultaat

* Meld dit
* Klacht voorleggen bij de Geschilleninstantie Mondzorg
* Deze doet een bindende uitspraak.

**Bemiddeling bij klachtenregeling**

70% van de klachten kunnen door bemiddeling worden opgelost. Als de bemiddeling slaagt, wordt de uitkomst schriftelijk vastgelegd en hebben de partijen samen het probleem opgelost.

**Kosten bemiddeling en klachtbehandeling**

Aan de bemiddeling zijn geen kosten verbonden.

Als u het TIP belt, betaalt u een vast bedrag per gesprek.