

## **Klachtenregeling Samenwerkende Tandartsen**

Wanneer u ontevreden bent over de wijze waarop u behandeld bent, hetzij in tandheeskundige zin of bijvoorbeeld in de bejegening, dan kennen wij de volgende procedure:

### **1. Terug naar de behandelaar**

Als eerste stap in de klachten procedure meldt u aan de behandelaar dat u niet tevreden bent en krijgt de behandelaar de gelegenheid het gerezen probleem zo goed mogelijk op te lossen.

### **2. Schriftelijke klacht bij de praktijk**

Indien de behandelaar het probleem in uw ogen onvoldoende heeft opgelost, kunt u dat schriftelijk kenbaar maken bij het management van de praktijk. Hiertoe is een klachten formulier beschikbaar via internet en via de balie van elke praktijk. Indien noodzakelijk wordt u uitgenodigd voor een toelichting of voor een second opinion door onze tandarts directie. De directie zal uw klacht onderzoeken en hierop schriftelijk reageren.

### **3. Formele klacht**

Heeft u het gevoel dat uw klacht door ons niet naar tevredenheid is opgelost dan kunt zich wenden tot een onafhankelijke Centrale Klachtencommissie. Een exemplaar van de Centrale Klachtenregeling is via het management van de praktijk verkrijgbaar.

U dient dan schriftelijk uw klacht, samen met de uitspraak van het betreffende management van de praktijk, te sturen aan de secretaris van de Centrale Klachtencommissie, die vervolgens uw klacht volgens de regeling in behandeling zal nemen.

## **Beleid Samenwerkende Tandartsen**

Samenwerkende Tandartsen neemt iedere klacht serieus. Wij kennen een interne klachtenrapportage voor analyse van onze performance en verbetering van onze processen. Het doel is iedere klacht naar ieders tevredenheid op te lossen. Hierbij gaan we ervan uit dat de klacht gegrond en redelijk is. Samenwerkende Tandartsen verplicht iedere medewerker zich te houden aan de wettelijke richtlijnen. Al onze praktijken voldoen aan dezelfde wettelijke richtlijnen inzake inrichting, sterilisatie, röntgen en veilig werken.