

## Protocol: Klachtenregeling

Hieronder leest u hoe u als patiënt uw klacht of onvrede bij ons kenbaar kunt maken. Het doel van deze procedure is om uw onvrede weg te nemen en u een gepaste oplossing te bieden.

### 1. Klacht kenbaar maken

Vraag om een verhelderend gesprek met de behandelaar. Meestal leidt dit al tot een goede oplossing. U kunt specifiek aangeven wat u onduidelijk vindt en de tandarts kan daarop nog eens uitleggen waarom hij of zij iets op een bepaalde manier heeft gedaan. Bovendien is het voor de tandarts belangrijk te weten wat precies het ongenoegen is. U kunt dan gezamenlijk zoeken naar een oplossing. Onze medewerkers vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de behandeling. Mocht dit niet het geval zijn, dan horen zij dit graag. Hiervan kunnen zij leren en zo kunnen we onze zorg verbeteren.

### 2. Interne klachtenprocedure

Indien het gesprek voor u niet tot de gewenste oplossing leidt, kunt u een formele klacht bij Omnios indienen via [info@omnios.nl](mailto:info@omnios.nl). Vermeldt u in uw e-mail de volgende gegevens:

- uw voorletters en achternaam;
- uw geboortedatum;
- de naam van de instelling waar u woont;
- het adres en telefoonnummer waarop u overdag bereikbaar bent;
- een duidelijke omschrijving van de klacht en indien mogelijk de naam van de medewerker van Omnios op wie uw klacht betrekking heeft;
- de datum of periode waarop/waarin de gebeurtenissen waarover u een klacht hebt hebben plaatsgevonden.

Wij nemen uw klacht dan in behandeling, onderzoeken deze en nemen vervolgens contact met u op. De klacht wordt formeel afgehandeld en u krijgt het standpunt of de beslissing van onze organisatie op schrift.

### 3. Klachtencommissie

Wanneer onze interne klachtenprocedure onverhoopt voor u niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u overwegen uw klacht voor te leggen aan een externe klachtencommissie. Deze commissie werkt geheel onafhankelijk volgens de procedure die in de Wet klachtrecht patiënten zorgsector (Wkcz) is vastgelegd.

U kunt uw klacht (schriftelijk) voorleggen aan:  
Klachtencommissie KNMT  
Postbus 2000  
3430 CA Nieuwegein

Via [info@omnios.nl](mailto:info@omnios.nl) kunt u ook bij Omnios nadere informatie opvragen over deze procedure.

#### **4. Advies**

U kunt buiten onze organisatie advies krijgen bij de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter Bevordering der Tandheelkunde (KNMT) of contact opnemen met het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP) via telefoonnummer 0900 20 25 012 (€ 0,90 per gesprek).

Verder kan een Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) u helpen om uw problemen met de tandarts op een bevredigende wijze op te lossen. Het bureau kan u bijvoorbeeld hulp bieden bij het opstellen van een brief of samen met u een gesprek voorbereiden. Eventueel gaat er iemand van het bureau mee naar een gesprek met de tandarts. Een Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg stelt zelf geen onderzoek in en doet geen uitspraak over de klacht.