

knmt

Deze oplossing kan ook gaan over kostenaspecten. Let wel op: wanneer u een klacht indient over de hoogte van de declaratie, dan moet u de factuur van de orthodontist gewoon volgens de vastgestelde termijn betalen. U krijgt geen uitstel. Wel kunt u in de bemiddeling aandringen op een gehele of gedeeltelijke terugbetaling. Als de bemiddeling slaagt dan legt de KNMT de uitkomst schriftelijk vast. Daarmee is de klacht afgehandeld.

KLACHTBEHANDELING

Wanneer u geen prijs stelt op bemiddeling of niet tevreden bent over de bemiddelingspoging dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Centrale Klachtencommissie (CKC) van de KNMT. In dat geval nodigt de CKC u en de orthodontist uit om tijdens een hoorzitting de klacht toe te lichten en er vragen over te beantwoorden. In sommige gevallen wil de CKC voor de zitting een mondonderzoek laten doen. Mocht dit zo zijn dan krijgt u hiervan automatisch bericht.

Na de hoorzitting duurt het nog enkele weken voordat de CKC u en de orthodontist op de hoogte brengt van hun beslissing. Soms doet de CKC daarbij een aanbeveling aan de orthodontist om deze maatregelen te laten treffen die de kwaliteit van het tandheelkundig handelen, de praktijkorganisatie, de omgang met en voorlichting aan patiënten door de betreffende orthodontist moeten verbeteren. De CKC kan geen schadevergoeding opleggen.

KOSTEN

Aan de bemiddeling of klachtbehandeling van de KNMT zijn geen kosten verbonden.

MEER INFORMATIE

Voor een persoonlijk advies of informatie kunt u contact opnemen met het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP), telefoonnummer 0900 20 25 012. Of ga naar www.allesoverhetgebit.nl, zoeken op 'Klachtenregeling'.

10/2014

knmt

verbindt

WAT KUNT U DOEN ALS U NIET TEVREDEN BENT OVER UW ORTHODONTIST?

KNMT

Klachtenregeling

De meeste patiënten zijn tevreden over hun orthodontist. Toch kan het een keer voorkomen dat u vindt dat uw orthodontist u verkeerd dan wel onzorgvuldig heeft geïnformeerd of behandeld. Misschien bent u het niet eens met de rekening of heeft u een probleem met de declaratie ervan. Het is belangrijk dat u hier dan over praat met uw orthodontist. Komt u er samen niet uit dan kunt u met uw klacht bij de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT) terecht. Uw orthodontist is namelijk aangesloten bij de KNMT Klachtenregeling. In deze flyer leest u hoe dit werkt.

PRAAT MET UW ORTHODONTIST

Voordat u de KNMT benadert, raden wij u aan om eerst een gesprek aan te vragen met uw orthodontist. Veel klachten ontstaan namelijk door onduidelijkheden. Een gesprek lost vaak al veel op. Zo kunt u aangeven wat u onduidelijk vindt. En de orthodontist kan uitleggen waarom deze op een bepaalde manier heeft gehandeld. Bovendien is het voor uw orthodontist belangrijk te weten dat u een probleem heeft. U kunt dan samen zoeken naar een oplossing.

TIPS VOOR HET GESPREK

Een klacht bespreekbaar maken is niet gemakkelijk. Hieronder vindt u enkele tips die u kunnen helpen:

- Wacht niet te lang als u een klacht heeft en onderneem snel actie;
- U kunt bellen, maar ook een brief of e-mail schrijven;
- Gaat u bellen? Schrijf dan eerst op waarover u wilt praten;
- Denk ook na over de uitkomst van het gesprek en wat u ermee wilt bereiken;
- Probeer tijdens het gesprek rustig te blijven;
- Heeft u een afspraak gemaakt met de orthodontist om het probleem te bespreken en wilt u dit niet alleen doen? eem dan iemand mee ter ondersteuning;
- Wees bereid samen tot een oplossing te komen;
- Geef uw orthodontist de kans zaken te herstellen.

De KNMT verwacht van zowel u als de orthodontist dat u samen probeert om de klacht in goede harmonie op te lossen. Heeft u een oplossing gevonden? Vraag uw orthodontist dan de

gemaakte afspraken schriftelijk vast te leggen. Zo ontstaat hier achteraf geen onduidelijkheid over. Spreek eventueel een tijd af waarbinnen de orthodontist uw klacht afhandelt.

TELEFONISCH ADVIES INWINNEN

Heeft u een vraag over de behandeling of declaratie van uw orthodontist? Dan kunt u deze voorleggen aan het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP). Het TIP is opgericht door de beroepsorganisatie van uw orthodontist. Het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP) is bereikbaar via telefoonnummer 0900 20 25 012. De TIP medewerker geeft u advies over hoe u samen met uw behandelaar tot een oplossing kunt komen; soms raadt het TIP u aan het probleem per brief aan de orthodontist voor te leggen. Zoekt u meer informatie in het algemeen over tandheelkunde of declaraties kijk dan ook eens op www.allesoverhetgebit.nl.

NIET GELUKT? DAN DE KNMT KLACHTENREGELING

Heeft u al het bovenstaande geprobeerd en bent u samen niet tot een oplossing gekomen? Dan kunt u een beroep doen op de KNMT Klachtenregeling. Deze regeling voldoet aan de eisen die de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector aan iedere zorgverlener stelt. De KNMT Klachtenregeling biedt het volgende:

- Bemiddeling door de Specialisten Bemiddelingsraad (SBR) met als doel tot een oplossing te komen;
- Behandeling door de Centrale Klachtencommissie (CKC), waarbij het besluit valt dat u wel of geen gelijk krijgt. Wanneer u geen gelijk krijgt, verklaart de CKC uw klacht ongegrond.

Om een beroep te kunnen doen op de KNMT Klachtenregeling schrijft u de KNMT een brief of e-mail waarin u vertelt met welke orthodontist u een probleem heeft, waarover de klacht gaat en wat u met uw klacht wilt bereiken. U kunt ook het online KNMT-klachtformulier invullen via www.knmt.nl.

BEMIDDELING

Bemiddeling heeft als voordeel dat u samen met de orthodontist en een deskundige van de Specialisten Bemiddelingsraad (SBR) zoekt naar een voor beide partijen aanvaardbare oplossing.