

Als u een klacht heeft over onze dienstverlening, dan gaan we graag met u in gesprek. U kunt ons een bellen, mailen of een brief sturen. Onze praktijk is aangesloten bij de ANT klachtenregeling (Associatie Nederlandse Tandartsen). Hieronder leest u meer over de stappen die u kunt volgen.

Gesprek

Een gesprek met uw tandarts kan vaak verheldering geven. U kunt uw ongenoegen kenbaar maken en uw tandarts krijgt de mogelijkheid om het hoe en waarom van de behandeling en gang van zaken uit te leggen. Meestal is een gesprek afdoende en wordt samen tot een oplossing gekomen.

Second opinion

Soms is het vertrouwen hierna nog niet genoeg hersteld. U heeft dan de mogelijkheid om een andere tandarts een second opinion (tweede mening) te vragen. De mening van een tandarts die niet bij het conflict is betrokken, kan uw eigen visie bevestigen, nuanceren of een geheel nieuw inzicht geven. Wellicht is deze tweede mening aanleiding voor u of uw tandarts om het eigen standpunt te heroverwegen.

Klachtenregeling

Als u er met uw tandarts toch niet uitkomt én is uw tandarts lid van de ANT, dan kunt u kosteloos gebruik maken van de ANT klachtenregeling. De ANT klachtenfunctionaris kan u hulp bieden bij het oplossen van uw klacht, door u te adviseren en zo nodig te bemiddelen tussen u en uw tandarts. De ANT klachtenfunctionaris kan besluiten om uw klacht ter beoordeling voor te leggen aan de ANT Klachtenonderzoekscommissie.

Informatie en bereikbaarheid

Het Bureau klachtbehandeling is bereikbaar op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag tussen 11:00 en 18:00 uur. Op donderdag is het bureau gesloten.

Ons telefoonnummer: 020-2374750

Uw email kunt u sturen naar: klachtbehandeling@ant-tandartsen.nl

De ANT klachtenregeling is in lijn met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) en door de Consumentenbond goedgekeurd.

Geschillencommissie

Mocht uw klacht ook na tussenkomst van de klachtenfunctionaris nog niet naar tevredenheid zijn opgelost, dan kunt u zich wenden tot de Geschilleninstantie Mondzorg. Voor behandeling door de Geschilleninstantie Mondzorg is €75,- griffiegeld verschuldigd.

