

KLACHTENREGELING;

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.

Privacy- en cookieverklaring

Uw privacy wordt door ons gerespecteerd. Tandartspraktijk Tandarts in Deurne streeft ernaar om uw privacy zo goed mogelijk te waarborgen en zal vertrouwelijk omgaan met de informatie die u bij ons aanlevert. Bij de verwerking van persoonsgegevens nemen wij de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy in acht. In deze privacy- en cookieverklaring informeren wij u over de wijze waarop wij met uw gegevens omgaan.

Categorieën persoonsgegevens

Door het gebruiken van de website en de daarop beschikbare diensten laat u bepaalde gegevens bij ons achter. Dat gebeurt ook bij ons in de praktijk in het kader van de uitvoering van de behandelovereenkomst. Dat kunnen persoonsgegevens zijn. Wij bewaren en gebruiken uitsluitend de persoonsgegevens die rechtstreeks door u worden opgegeven of waarvan bij opgave duidelijk is dat ze aan ons worden verstrekt om te verwerken.

Afhankelijk van de dienst die u gebruikt kunnen wij de volgende gegevens verzamelen:

- NAW gegevens;
- BSN nummer
- Geslacht;
- E-mailadres;
- Telefoonnummer
- Gegevens betreffende uw gezondheid;
- De naam van uw zorgverzekeraar;
- De naam van uw andere zorgverleners;
- Tijdstip van uw afspraak;
- Betalingsgegevens;

Grondslag voor gegevensverwerking

Wij mogen alleen rechtmatig persoonsgegevens van u verwerken als wij dat doen op basis van een juridische grondslag. Wij verwerken uw persoonsgegevens omdat dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst tussen u en ons, zoals neergelegd in artikel 6 lid 1 sub b van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast kunnen wij uw persoonsgegevens verwerken voor een ander gerechtvaardigd belang, zoals het informeren van onze patiënten over actualiteiten of wijzigingen in onze dienstverlening. Deze grondslag is neergelegd in artikel 6 lid 1 sub f van de AVG.

Doeleinden gegevensverwerking

De persoonsgegevens die door ons worden verzameld, worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

- Het aanmaken van uw account om u bij de praktijk in te schrijven;
- Het bijhouden van uw medisch dossier;
- Het inplannen van een afspraak;
- Het uitvoeren van een behandeling;
- Het uitvoeren van overige, door u gevraagde, diensten.

Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden

Wij verstrekken uw persoonsgegevens in beginsel alleen aan derde partijen indien u daar zelf toestemming voor heeft gegeven. Gegevensverstrekking zonder uw toestemming vindt plaats indien dat noodzakelijk is om de overeenkomst tussen u en ons uit te kunnen voeren of een wettelijke verplichting ons dat voorschrijft.

Bewaartermijnen

Wij zullen uw gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de in deze privacy- en cookieverklaring beschreven doeleinden, tenzij dat nodig is op grond van een wettelijke verplichting. Voor het bewaren van uw medische gegevens hanteren wij de wettelijke bewaartermijn van 15 jaar uit de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst. Naast de WGBO houden we indien nodig ook rekening met bewaartermijnen die voortvloeien uit andere wetgeving.

Beveiligingsmaatregelen

Om uw gegevens zo goed mogelijk te beschermen hebben wij passende beveiligingsmaatregelen getroffen.

Binnen de praktijk een privacy beleid is opgesteld en geïmplementeerd.

Verwijzingen naar websites van derden (via hyperlinks)

Om u van dienst te zijn hebben wij op onze websites verwijzingen opgenomen naar websites van derden. Wij maken u er graag op attent dat wanneer u deze websites bezoekt, de voorwaarden uit de privacy verklaringen van deze derden van toepassing zijn. Wij raden u aan om de privacy verklaringen van deze websites te lezen voordat u daar verder gebruik van maakt.

Het gebruik van cookies

Er wordt geen gebruik gemaakt van cookies op de website van Tandarts in Deurne.

Uw rechten

Wanneer u persoonsgegevens aan ons heeft verstrekt, heeft u verschillende rechten die u kunt uitoefenen. Zo heeft u recht op inzage, rectificatie en het wissen van uw gegevens. Ook

kunt u ons verzoeken om uw gegevens aan u of een andere partij over te dragen of om de gegevensverwerking te beperken. Het staat u daarnaast vrij om bezwaar te maken tegen een verwerking van uw gegevens. U kunt bovendien uw toestemming voor de gegevensverwerking altijd in te trekken. U kunt uw verzoek bij ons kenbaar maken door ons een e-mail te sturen aan info@tandartsindeurne.nl of door telefonisch contact met ons op te nemen via: Wij streven ernaar om binnen 14 dagen op uw verzoek te reageren.

Klacht indienen bij de Autoriteit persoonsgegevens

Mocht u onverhoopt niet tevreden zijn over de wijze waarop wij met uw gegevens omgaan, dan kunt u een klacht hierover indienen bij de Autoriteit persoonsgegevens. De contactgegevens van de Autoriteit persoonsgegevens vindt u [hier](#).

Wijzigingen in deze privacy- en cookieverklaring

Wij behouden ons het recht voor om deze privacy- en cookieverklaring aan te passen. Deze wijzigingen zullen via onze praktijkwebsite bekend worden gemaakt. Wij raden u daarom aan om deze verklaring regelmatig te raadplegen, zodat u van eventuele wijzigingen op de hoogte bent.

Onze contactgegevens

Heeft u nog vragen of opmerkingen na het lezen van deze privacy- en cookieverklaring? Dan kunt u hiervoor contact met ons opnemen via de onderstaande contactgegevens:

Tandarts in Deurne

Dunantweg 16
Elkerliek Ziekenhuis, 5e etage
5751CB DEURNE
0493-354000

