**Klachtenregeling Mondhygiënist Mondzorg de Paladijn**

De meeste patiënten zijn tevreden over hun mondhygiënist. Desondanks kan het een keer voorkomen dat u vindt dat hij of zij u verkeerd of onzorgvuldig heeft geïnformeerd of behandeld. Het is belangrijk dat u iets met die onvrede doet. U kunt daarom het beste de volgende stappen ondernemen:

**Praat met uw mondhygiënist.**

- Vraag ten eerste om een verhelderend gesprek met uw mondhygiënist. Meestal lost dit al veel onduidelijkheden op. U kunt aangeven wat u onduidelijk vindt. De mondhygiënist kan u dan uitleggen waarom hij heeft gekozen voor zijn advies of juist die ene behandeling. Bovendien is het voor de tandarts belangrijk te weten dat u een probleem heeft. U kunt dan gezamenlijk zoeken naar een oplossing.

**Win advies in.**

Komt u er samen niet uit, of vind u het moeilijk uw mondhygiënist persoonlijk te benaderen, win advies in.

Dit kan bij:

Het NVM (Nederlandse Vereniging Mondhygiënisten) heet een site met informatie.

<http://www.mondhygienisten.nl>

Dit kan bij een adviespunt uit uw regio.

U vindt deze op [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)

**Dien een klacht in met behulp van NVM Mondhygiënisten.**

- Als u besluit uw klacht aan de NVM voor te leggen, kunt u gebruik maken van de KNMT-klachtenregeling.

Via de site: <https://extranet.knmt.nl/patienteninfo/nmt-klachtformulier.html>

- Vraag aan een medewerker naar ons klachten/geschillen formulier

**Afhandeling van een klacht/geschil.**

* Gesprek met uw behandelend mondhygiënist
* Melding KNMT (indien nodig)
* Klachtenfunctionaris neemt contact op patiënt en behandelend mondhygiënist
* Bemiddeling en ondersteuning vanuit KNMT in volgende gesprekken
* Binnen 6 weken een uitslag (dit kan eenmalig met 4 weken verlengd worden)

Geen tevredenen resultaat

* Meld dit
* Klacht voorleggen bij de Geschilleninstantie Mondzorg
* Deze doet een bindende uitspraak.

**Bemiddeling bij klachtenregeling**

70% van de klachten kunnen door bemiddeling worden opgelost. Als de bemiddeling slaagt, wordt de uitkomst schriftelijk vastgelegd en hebben de partijen samen het probleem opgelost.

**Kosten bemiddeling en klachtbehandeling**

Aan de bemiddeling zijn geen kosten verbonden.