




NMT

Nederlandse Maatschappij
tot bevordering
der Tandheelkunde



Wat te doen
als u niet
tevreden bent?



**Doe uw mond open
bij de tandarts**



De meeste patiënten zijn tevreden over hun tandarts. Toch kan het een keer voorkomen dat u vindt dat uw tandarts 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 tandarts. Komt u er samen niet uit dan kunt u met uw klacht bij de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (NMT) terecht. Uw tandarts is namelijk aangesloten bij de NMT-Klachtenregeling. In deze flyer leest u hoe dit werkt.

Praat met uw tandarts

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

Tips voor het gesprek

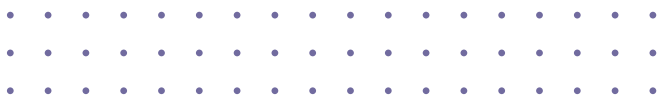
Een klacht bespreekbaar maken is niet gemakkelijk. Hieronder vindt u enkele tips die u kunnen helpen:

- 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 tandarts om het probleem te bespreken en wilt u dit niet alleen doen? Neem dan iemand mee ter ondersteuning;
- Wees bereid samen tot een oplossing te komen;
- Geef uw tandarts de kans zaken te herstellen.

De NMT verwacht van zowel u als de tandarts dat u samen probeert om de klacht in goede harmonie op te lossen. Heeft u een oplossing gevonden? Vraag uw tandarts dan de gemaakte afspraken schriftelijk vast te leggen. Zo ontstaat hier achteraf geen onduidelijkheid over. Spreek eventueel een tijd af waarbinnen de tandarts uw klacht afhandelt.

Telefonisch advies inwinnen

Heeft u een vraag over de behandeling of declaratie van uw tandarts? Dan kunt u deze voorleggen aan het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP). Het TIP is opgericht door de beroepsorganisatie van uw tandarts. Het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP) is



bereikbaar via telefoonnummer 0900 202 50 12. 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 tandarts 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 NMT-Klachtenregeling

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

De NMT-Klachtenregeling biedt het volgende:

- Bemiddeling door de Regionale Bemiddelingsraad (RBR) 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 NMT-Klachtenregeling schrijft u de NMT een brief of e-mail waarin u vertelt met welke tandarts u een probleem heeft en waarover de klacht gaat.

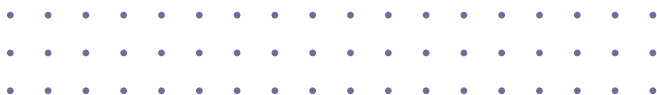
U kunt ook het online NMT-klachtformulier invullen via www.nmt.nl (tab patiënteninfo).


Bemiddeling

Bemiddeling heeft als voordeel dat u samen met de tandarts en een deskundige van de Regionale Bemiddelingsraad (RBR) zoekt naar een voor beide partijen aanvaardbare oplossing. 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 tandarts 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 NMT 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 NMT. In dat geval nodigt de CKC u en de tandarts 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 tandarts op de hoogte brengt van hun beslissing. Soms doet de CKC daarbij een aanbeveling aan de tandarts 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 tandarts moeten verbeteren. De CKC kan geen schadevergoeding opleggen.

Kosten

Aan de bemiddeling of klachtbehandeling van de NMT 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. U kunt ook surfen naar www.allesoverhetgebit.nl en zoeken op Klachtenregeling.

NMT
Postbus 2000
3430 CA Nieuwegein

