

Interne klachtenregeling MZMF:

Mondzorg Mosae Forum streeft naar een voortdurende verbetering van onze zorg. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent. Ondanks alle aandacht en inzet kan het soms anders lopen. Wij stellen het zeer op prijs dat u de moeite neemt om ons te informeren over uw bevindingen, zeker als deze negatief van aard zijn. Alleen dan kunnen we samen een oplossing zoeken.

Vanuit het streven om voortdurend kwaliteitsverbetering en -bewaking toe te passen, heeft Mondzorg Mosae Forum een interne klachtenregeling.

Bespreek het probleem, en/of uw teleurstelling altijd eerst met uw tandarts. Dit kan mondeling in een apart (gratis) consult en/of telefonisch of per e-mail. Wij zullen altijd ons uiterste best doen om de klacht met u op te lossen.

U kunt een ook klacht indienen via onze interne klachtenprocedure door een E-mail of brief te sturen naar assistentes@mzmf.nl met de volgende zaken:

- Uw naam en adresgegevens;
- Uw geboortedatum;
- De behandelend medewerker van de kliniek;
- Wat de klacht is;
- Oorzaak van de klacht;

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 ons 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 ons de kans zaken te herstellen.

Externe klachtenregeling MZMF:

Naast de interne procedure zijn wij ook aangesloten bij de KNMT (Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde) klachtenregeling. Deze beroepsorganisatie voor tandartsen verwacht van zowel u als van ons dat wij samen

proberen de klacht in goede harmonie op te lossen. Als er geen afdoende oplossing gevonden kan worden, kunt u de vraag ook bij hen voorleggen.

De KNMT kan bemiddelen of overgaan tot een formele behandeling van uw klacht en een uitspraak doen. Aan de klachtenregeling van de KNMT zijn geen kosten verbonden.

Voor meer informatie zie website: <https://knmt.nl/voor-patienten/ontevreden-over-je-tandarts-dit-kun-je-doen>

Alternatief is schriftelijk opvragen bij de KNMT, Orteliuslaan 750, 2e etage, 3528 BB Utrecht.