

**nvm**  
mondhygiënisten



Contactgegevens klachtenfunctionaris skge

Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg

Postbus 8018  
5601 KA Eindhoven  
088 - 022 9100

Telefonisch bereikbaar op maandag t/m donderdag  
tussen 9.00 en 17.00 uur.



Ontevreden over uw behandeling?

Klachtenregeling NVM-mondhygiënisten

Onafhankelijk & neutraal

**nvm**  
mondhygiënisten



## Bent u niet tevreden over uw behandeling bij de mondhygiënist?

De bij NVM-mondhygiënisten aangesloten mondhygiënisten werken volgens de professionele standaard en onderschrijven de Gedragscode voor mondhygiënisten. Voor goede zorg en voorlichting bent u bij een NVM-mondhygiënist dan ook aan het juiste adres. De NVM-mondhygiënist is de specialist op het gebied van preventie en streeft ernaar om samen met u de voor u meest optimale mondgezondheid te bereiken.

De patiënt staat bij de NVM-mondhygiënist op de eerste plaats, maar er kunnen zich onverhoopt situaties voordoen waarover u niet tevreden bent, of waarover u een klacht wilt indienen.

**1** Indien u ontevreden bent of een klacht wilt indienen, dan is het van belang dat u dit eerst met uw behandelend mondhygiënist bespreekt. Wellicht kunt u samen toch tot een oplossing komen. Indien dit niet lukt zal de mondhygiënist u doorverwijzen naar de NVM-klachtenregeling bij de skge.

**2** De klachtenregeling bij de skge is gratis voor patiënten. De klacht wordt in behandeling genomen door een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk en staat tussen partijen in. De klachtenfunctionaris probeert, in een bemiddelingstraject, samen met u en de mondhygiënist, tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris handelt naar eigen inzicht, is onafhankelijk en hoeft geen verantwoording af te leggen aan de mondhygiënist of aan NVM-mondhygiënisten.

U dient uw klacht schriftelijk in te dienen bij skge. Na ontvangst van uw klacht neemt de klachtenfunctionaris binnen één week telefonisch contact met u op. Tijdens dit gesprek kunt u uw hele verhaal kwijt aan de klachtenfunctionaris. Tevens bespreekt de klachtenfunctionaris de mogelijke manieren voor de behandeling van uw klacht. De klachtenfunctionaris belt daarna met de mondhygiënist om uw klacht over te brengen. De mondhygiënist krijgt de kans om op uw klacht te reageren.

Uw klacht wordt in principe binnen zes weken afgehandeld. Als het nodig is, kan er vier weken extra tijd worden genomen. Het traject bij de klachtenfunctionaris wordt afgesloten met een schriftelijke reactie van de mondhygiënist op uw klacht.

**3** Indien bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat leidt, kunt u ervoor kiezen een gerechtelijke procedure te starten. Een andere, meer laagdrempelige mogelijkheid is de Geschilleninstantie Mondzorg. Deze geschilleninstantie is door alle beroepsorganisaties in de mondzorg opgericht en doet uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie is gerechtigd uitspraak te doen in zaken met een schadebedrag tot maximaal € 25.000. Voor het indienen van een geschil is griffiegeld verschuldigd aan de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg. De hoogte van het griffiegeld bedraagt € 75. Het griffiegeld dient te worden voldaan binnen vijf dagen nadat het geschil is ingediend.

Van belang is te vermelden dat u als cliënt in principe geen rechtstreekse toegang heeft tot de Geschilleninstantie. Uitzonderingen op deze gang van zaken zijn altijd ter beoordeling van de Geschilleninstantie.

Voor meer informatie of het indienen van een klacht: [www.skge.nl](http://www.skge.nl)  
Voor het klachtenformulier: [www.skge.nl/klachtenprocedure](http://www.skge.nl/klachtenprocedure)