



ECKG

*Stichting Expertisecentrum  
Klacht- en Gezondheidsrecht*

**nvm**   
mondhygiënisten

Klachtenregeling  
NVM-  
mondhygiënisten

Onafhankelijk & Neutraal

Bent u ontevreden  
over uw  
behandeling?



## **EEN KLACHT**

**Wanneer uw behandelend mondhygiënist lid is van NVM- mondhygiënisten vallen ze onder de klachtenregeling van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht. Wij zijn een onafhankelijke partij en ondersteunen zowel de patiënt als organisatie bij het vinden van een oplossing. Dit betekent dat we onpartijdig zijn en proberen te bemiddelen bij klachten.**

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over uw behandeling. In eerste instantie is het van belang dat u dit met uw behandelend mondhygiënist bespreekt.

Wanneer u er samen niet uitkomt, zal de mondhygiënist u doorverwijzen naar de klachtenregeling van Stichting ECKG. Onze klachtencoördinator neemt binnen drie werkdagen contact met u op om uw klacht door te nemen.

### **HOE WERKT EEN KLACHTENFUNCTIONARIS?**

Een klachtenfunctionaris bemiddelt tussen u en behandelend mondhygiënist. De klachtenfunctionaris is onpartijdig en probeert ervoor te zorgen dat u er samen uit komt.

De klachtenfunctionaris geeft geen oordeel over de klacht. De organisatie moet binnen zes weken een schriftelijke reactie op uw klacht geven.

### **WAAR KOMT UW KLACHT TERECHT?**

Uw klacht komt in eerste instantie binnen bij onze klachtencoördinator Ankie Duimel of Inge Doyer.

De klachtencoördinator zorgt voor de eerste opvang van klachten en kijkt samen met u wat er nodig is om de klacht op te lossen.

Wanneer het in overleg met u en de organisatie lukt om er uit te komen sluiten we de klacht af.

Indien nodig kan er een klachtenfunctionaris ingezet worden. De klachtenfunctionaris plant een bemiddelingsgesprek met u en de organisatie in.

## KLACHTENFORMULIER

### 1 Gegevens cliënt

<b>Naam</b>	
<b>Adres</b>	
<b>Woonplaats</b>	
<b>Telefoonnummer overdag</b>	

**2 Indien de klacht door de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt wordt ingediend, dan ook gegevens indiener vermelden (wij verzoeken u een kopie van deze schriftelijke verklaring mee te sturen.**

<b>Naam</b>	
<b>Adres</b>	
<b>Woonplaats</b>	
<b>Telefoonnummer</b>	
<b>Relatie tot cliënt</b>	

### 3 Informatie over de klacht

<b>Wat is de naam van de praktijk tegen wie u de klacht richt?</b>	Naam praktijk:
	Naam contactpersoon:
	Adres praktijk:
<b>Waarop heeft uw klacht betrekking</b>	<input type="checkbox"/> Bejegening <input type="checkbox"/> Uitvoeren behandeling <input type="checkbox"/> Deskundigheid van medewerkers <input type="checkbox"/> Informatieverstrekking <input type="checkbox"/> Bereikbaarheid tijdens / buiten kantooruren <input type="checkbox"/> Nakomen van afspraken <input type="checkbox"/> Financieel <input type="checkbox"/> Anders;

#### **4 Toelichting op de klacht**

*U kunt hieronder beschrijven waar uw klacht over gaat*

- *Aard van de klacht / beschrijving van de klacht*
- *Is er financiële schade?*

#### **5 Wat kan er volgens u het beste gedaan worden om uw klacht te verhelpen**

*U kunt hieronder beschrijven wat u als mogelijke oplossing ziet voor het verhelpen van uw klacht*

**Heeft u de klacht ook elders ingediend?**

- Ja  Nee

**Door het indienen van de klacht gaat u akkoord met de klachtenregeling van Stichting ECKG**

(deze kunt u downloaden via onze website, zie de volgende pagina)

- Ja  Nee

**Geeft u toestemming voor correspondentie tussen u en de klachtencoördinator / klachtenfunctionaris van Stichting ECKG en voor het opvragen van uw behandeldossier bij de zorgverlener?**

- Ja  Nee

#### **7 Ondertekening**

Datum

\_\_\_\_\_

Handtekening cliënt

\_\_\_\_\_

Handtekening wettelijk vertegenwoordiger

\_\_\_\_\_

**U kunt dit formulier verzenden naar**

Stichting ECKG  
t.a.v. klachtencoördinator mondhygiënist  
Lombokstraat 20  
2022 BJ, Haarlem

**U kunt de formulier ook per e-mail verzenden naar:**

[mondhygienisten@eckg.nl](mailto:mondhygienisten@eckg.nl)

**U kunt meer informatie vinden op onze website:**

<https://eckg-klachten.nl/mondhygienisten/>

**Telefoonnummer:** 023-7001210