



M3 Klachtenregeling

Alle medewerkers van M3 Mondzorg zetten zich in om u goede, professionele tandheelkundige zorg te geven. Het kan echter gebeuren dat u niet geheel tevreden bent over de gang van zaken. Het beste is om in een dergelijk geval niet met uw ongenoegen te blijven rondlopen, maar dit kenbaar te maken. In deze folder kunt u lezen wat de mogelijkheden zijn.

M3 Mondzorg
t.a.v. de klachtenbemiddelaar
Markt 3
5554 CA Valkenswaard

U BESPREEKT UW ONVREDE MET DE BETROKKEN MEDEWERKER

Als u problemen of klachten heeft, kunt u die bespreken met de betrokken medewerker. Vaak is rechtstreeks contact de snelste manier om uw onvrede of klacht aan de orde te stellen. U kunt vertellen over uw ervaringen die tot uw ontevredenheid hebben geleid en zeggen wat u verwacht van het gesprek. Samen praten over hoe het probleem kan worden opgelost, is meestal de beste manier. U geeft de medewerker niet alleen de gelegenheid om uw beleving te begrijpen, maar ook om iets te herstellen of te verbeteren. Dit kan ook andere patiënten ten goede komen. Via onze baliemedewerker kunt u uw afspraak inplannen.

DE INTERNE OF EXTERNE KLACHTENBEMIDDELAAR

Als u een gesprek met de betrokken medewerker(s) niet wenselijk vindt of ontevreden bent over de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich wenden tot de klachtenbemiddelaar van M3 Mondzorg.

ZO WERKT DE KLACHTENBEMIDDELAAR

De klachtenbemiddelaar luistert naar u en bespreekt samen met u wat voor u de beste weg is. Bij bemiddeling ligt de nadruk op het bij elkaar brengen van partijen. Als er begrip is voor elkaar kunnen oplossingen voor problemen gemakkelijker worden gevonden. De klachtenbemiddelaar werkt onpartijdig en onbevooroordeeld en heeft een geheimhoudingsplicht.

DE KLACHTENBEMIDDELAAR KAN VOOR U FUNGEREN ALS:

- o *steun-, informatie- en meldpunt*: u kunt uw klachten vrijblijvend bespreken zonder dat er direct actie hoeft te volgen.
- o *bemiddelaar*: de klachtenbemiddelaar probeert samen met u in contact met de betrokken medewerker(s) het probleem op te lossen.

CONTACT MET DE INTERNE KLACHTENBEMIDDELAAR:

U kunt op de volgende manier in contact treden met de klachtenbemiddelaar:

- o *persoonlijk*: u maakt een afspraak met de klachtenbemiddelaar via ons telefoonnummer. In het persoonlijk gesprek is het handig als u het bijgaande klachtenformulier heeft ingevuld.

- o *Per e-mail/brief*: stuur het klachtenformulier ingevuld naar de klachtenbemiddelaar. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbericht.

Contactgegevens interne klachtenbemiddelaar:

M3 Mondzorg
T.a.v. de klachtenbemiddelaar
Markt 3
5554 CA Valkenswaard
Telefoon: 040 201 21 55
E-mail: klachtenbemiddelaar@m3.nl

Het bijgevoegde klachtenformulier vindt u ook terug op onze website: www.M3.nl. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Wanneer u een persoonlijk gesprek heeft gehad met de medewerker en/of de klachtenbemiddelaar ontvangt u binnen 10 werkdagen een inhoudelijke reactie op uw klacht.

Contact met de externe klachtenbemiddelaar:

M3 Mondzorg beschikt ook over een externe klachtenbemiddelaar. Zij is bereikbaar via onderstaande gegevens:

PORTOCARERO Marketing en Communicatie
T.a.v. de klachtenbemiddelaar
Doorneind 2
5701 ML Helmond
Telefoon: 06 111 53 612
E-mail: caroline@portocarero.nl

DE NEDERLANDSE MAATSCHAPPIJ TER BEVORDERING DER TANDHEELKUNDE (NMT)

Wanneer er door middel van interne en externe klachtenbemiddeling geen oplossing tot stand komt, kunt u gebruik maken van de NMT-klachtenregeling. Deze regeling voldoet aan de eisen die de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector aan iedere zorgverlener stelt.

De regeling biedt twee mogelijkheden. De NMT kan namelijk:

- een bemiddelende rol spelen
- overgaan tot formele behandeling van uw klacht, resulterend in een uitspraak.

Meer informatie over de klachtenregeling van de NMT via www.tandartsennet.nl of schriftelijk via Postbus 2000, 3430 CA Nieuwegein.

KLACHTENFORMULIER:

Naam: Geslacht: M/V*

Voorletters:

Geboortedatum:

Straatnaam: Huisnr:

Postcode: Woonplaats:

Telefoonnummer:

Email-adres:

*doorstrepen wat niet van toepassing is

Op welk onderwerp is uw klacht van toepassing?

- Behandeling
- Communicatie
- Rekening
- Organisatie
- Afspraak
- Complicatie
- Ongeval
- Zorg niet volgens afspraak
- Overig

Kunt u een beschrijving geven van uw klacht/probleem?

.....
.....
.....
.....
.....

Op wie heeft uw klacht/probleem betrekking?

- Tandarts, namelijk:
- Mondhygiëniste/preventieassistente, namelijk:
- Tandprotheticus, namelijk:
- Overige, namelijk:

Datum: Handtekening:

.....