Klachtenregeling De Kliniek Voor Tandheelkunde

1. Doel en reikwijdte

Deze regeling beschrijft hoe de kliniek voor Tandheelkunde klachten van patiënten opvangt, onderzoekt en afhandelt. De regeling geldt voor alle patiënten en hun wettelijke vertegenwoordigers.

2. Eerst samen oplossen (informele route)

We streven ernaar klachten snel en in goed overleg op te lossen. We nemen zo nodig contact met u op voor toelichting, herstel of een passende oplossing. Uw overige rechten blijven daarbij volledig in stand.

3. Onafhankelijke klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris geeft uitleg over uw mogelijkheden, helpt bij het verwoorden van de klacht, begeleidt hoor en wederhoor en bemiddelt tussen u en ons. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig, en neemt geen besluit over de klacht.

4. Formele klacht indienen

- U kunt uw klacht indienen per e-mail (office@dkvt.nl) of brief aan de kliniek voor Tandheelkunde t.a.v. de praktijkhouder.
- Mondeling klagen kan ook; we zetten uw klacht dan op schrift en vragen u om deze te bevestigen.
- Vermeld alstublieft: uw naam en bereikbaarheid, (eventueel) patiëntnummer, een duidelijke omschrijving van de gebeurtenis, datum, betrokkenen en wat u van ons verwacht.
- U ontvangt binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.

5. Behandeling en termijnen

We registreren uw klacht, doen zorgvuldig onderzoek (dossier, gesprekken, hoor en wederhoor) en schakelen zo nodig de klachtenfunctionaris in.

U ontvangt ons schriftelijk en gemotiveerd oordeel binnen 6 weken. Indien meer tijd nodig is, verlengen we éénmalig met maximaal 4 weken en informeren we u hierover. Een verdere verlenging is alleen mogelijk met uw uitdrukkelijke instemming.

6. Inhoud van het oordeel

Ons oordeel bevat ten minste: een samenvatting van de klacht, de bevindingen van het onderzoek, de uitkomst (gegrond, deels gegrond of ongegrond), eventueel te nemen maatregelen en informatie over vervolgstappen.

7. Geschilleninstantie

Bent u het niet eens met ons oordeel of ontving u geen oordeel binnen de (verlengde) termijn, dan kunt u uw geschil voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waar we aangesloten zijn. De geschilleninstantie behandelt uw zaak onafhankelijk en doet een bindende uitspraak, bij voorkeur binnen 6 maanden. De uitspraak kan geanonimiseerd worden gepubliceerd.

8a. Wanneer we een klacht niet (meer) behandelen

In uitzonderlijke gevallen kan een klacht niet zorgvuldig (verder) worden behandeld, bijvoorbeeld wanneer de klacht anoniem is, reeds volledig is afgehandeld zonder nieuwe feiten, of wanneer de gebeurtenis te lang geleden is waardoor zorgvuldig onderzoek niet meer mogelijk is. In dat geval leggen wij dit schriftelijk en gemotiveerd uit.

8b. Opschorting bij procedures elders

Om dubbele of tegenstrijdige procedures te voorkomen, kan de kliniek voor Tandheelkunde de interne behandeling van een klacht (gedeeltelijk) opschorten zolang een (nagenoeg) dezelfde klacht elders formeel aanhangig is. Opschorting is mogelijk in de volgende situaties:

- de klacht is al voorgelegd aan een erkende geschilleninstantie;
- er loopt een tuchtprocedure bij het (Regionaal of Centraal) Tuchtcollege;
- er is een gerechtelijke procedure (civiel of straf) aanhangig over hetzelfde onderwerp;
- de klager geeft uitdrukkelijk aan geen interne behandeling te willen en kiest uitsluitend voor bemiddeling door de klachtenfunctionaris of voor een externe route.

Bij opschorting informeren wij de klager schriftelijk over de reden en de gevolgen. Zodra de externe procedure is afgerond of de reden vervalt, hervatten wij de interne behandeling indien dit nog zinvol is en de klager dat wenst. Tijdens de opschorting blijven wij bereikbaar en blijft de klachtenfunctionaris beschikbaar voor advies en bemiddeling.

Een klacht die bij de kliniek voor Tandheelkunde is ingediend wordt niet zonder meer geweigerd. Alleen in de hierboven genoemde situaties kan (tijdelijke) opschorting plaatsvinden; wij blijven gericht op een zorgvuldige afhandeling en een oplossing in overleg met de klager.

9. Privacy en vertrouwelijkheid

Iedereen die bij de klachtbehandeling betrokken is, houdt zich aan geheimhouding. We gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens en klachtdossiers volgens de toepasselijke wet- en regelgeving.

10. Registratie en leren

We registreren alle klachten (ook informele), analyseren trends en nemen waar nodig verbetermaatregelen. Jaarlijks evalueren we de werking van deze regeling.

11. Geen nadelige gevolgen

Het indienen van een klacht heeft geen nadelige gevolgen voor uw behandeling of de wijze waarop wij u ontvangen.

12. Contactgegevens

De Kliniek voor Tandheelkunde
Jan Muschlaan 21
3584 GV Utrecht

Telefoon: 030-2500290

E-mail: Office@dkvt.nl

Klachtenfunctionaris: Intern J.W. Vaartjes, extern Vereniging Bevlogen Tandartsen

Vaststelling en inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is vastgesteld door J.W. Vaartjes op 1 januari 2026 en treedt in werking op 1 januari 2026.