

## **Heeft u een klacht over uw mondhygiënist? U kunt er iets mee doen!**

U bent onder behandeling – of u bent onder behandeling geweest - van een mondhygiënist. Deze zal al het mogelijke doen u de hulp te bieden die u nodig heeft. Een goed onderling contact is daarbij heel belangrijk. Gelukkig zijn de meeste patiënten tevreden over de behandeling die zij krijgen. Toch kan er wel eens iets mis gaan. U bent ontevreden over bepaalde zaken en u wilt met dat gevoel van onvrede of uw klacht iets doen.

In deze folder leest u wat u in een dergelijke situatie kunt doen.

### **1. Uw probleem bespreken met uw mondhygiënist**

Bespreek eerst uw probleem met uw mondhygiënist. Maak daarvoor een aparte afspraak, zodat hij/zij voldoende tijd voor u kan uittrekken. U kunt dan samen zoeken naar een bevredigende oplossing.

### **2. Advies en ondersteuning van het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg**

Als u het moeilijk vindt uw mondhygiënist rechtstreeks te benaderen, of u komt er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot een Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) bij u in de buurt. Een IKG kan u informatie geven over uw rechten als patiënt. Een medewerker van het IKG kan u ook helpen, bijvoorbeeld door samen met u een gesprek te hebben met de mondhygiënist of door u te helpen met het schrijven van een brief.

Een IKG werkt onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg en vormt een onderdeel van een Regionaal Patiënten/Consumenten Platform, dat weer een onderdeel is van de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie.

### **3. Beoordeling door de Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns**

Misschien wilt u hulp bij het oplossen van het verschil van mening met uw mondhygiënist. Of u heeft een serieuze klacht en wilt een uitspraak. U kunt uw klacht dan laten behandelen door de Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns in Amersfoort. De klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen.

De Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns is onpartijdig. Zij bestaat uit drie leden: een onafhankelijk jurist als voorzitter, één lid namens de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie en één lid van de Nederlandse Vereniging van Mondhygiënisten.

De Klachtencommissie kan uw klacht behandelen als u een brief over uw klacht stuurt. Het IKG kan u helpen bij het opstellen van deze brief.

Binnen twee weken na ontvangst van uw brief krijgt u van de Klachtencommissie bericht hoe de klacht behandeld zal worden.

Er zijn twee behandelingsmogelijkheden:

1. De Klachtencommissie probeert te bemiddelen om het contact tussen u en uw mondhygiënist te verbeteren. Dat kan alleen als u en de mondhygiënist dat

allebei willen.

2. De Klachtencommissie doet na onderzoek een uitspraak over uw klacht. De Klachtencommissie kan daarbij aangeven welke maatregelen de mondhygiënist kan nemen om herhaling van dezelfde klacht te voorkomen.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de Klachtencommissie alle informatie die daarvoor nodig is. Er wordt u in ieder geval gevraagd om de Klachtencommissie te machtigen om de voor de klacht benodigde gegevens op te vragen. De mondhygiënist wordt gevraagd een schriftelijke reactie te geven op uw klacht. Het kan zijn dat u allebei gevraagd wordt meer informatie te geven over de feitelijke gang van zaken. U kunt ook allebei de stukken inzien. Soms wil de commissie informatie hebben van andere betrokkenen of van externe deskundigen. Alle gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. De behandeling verloopt volgens een vaste procedure. Als u dat wilt kan het IKG u bij deze procedure begeleiden.

De procedure wordt beëindigd als u uw klacht schriftelijk intrekt of als na bemiddeling of overleg blijkt dat u geen behoefte meer heeft aan behandeling.

De mondhygiënist is niet verplicht het advies van de Klachtencommissie op te volgen. In het algemeen zal hij of zij dat echter wel doen.

## **KLACHTREGELING VOOR PARAMEDICI EERSTELIJN**

Aangesloten verenigingen zijn:

Diëtisten Coöperatie Nederland  
Nederlandse Vereniging van Diëtisten  
Nederlandse Vereniging van Ergotherapeuten  
Nederlandse Vereniging van Mondhygiënisten  
Nederlandse Vereniging van Oefentherapeuten  
Mensendieck  
Nederlandse Vereniging van Podotherapeuten  
Vereniging Bewegingsleer Cesar

Vrijgevestigde Mondhygiënisten, die lid zijn van de Nederlandse Vereniging van Mondhygiënisten (NVM) zijn automatisch aangesloten bij de Klachtregeling voor Paramedici Eerstelijns.

Ook niet-leden van de NVM kunnen zich hebben aangesloten. Informeert u hiernaar bij uw mondhygiënist.

Aan de in deze folder beschreven klachtenprocedure zijn voor de belanghebbende geen kosten verbonden.

### *Adressen*

Kijkt u op [www.klachtenopvangzorg.nl](http://www.klachtenopvangzorg.nl) voor adressen en telefoonnummers van het IKG bij u in de buurt.

Secretariaat Klachtencommissie Paramedici  
Eerstelijns:  
Nederlands Paramedisch Instituut  
Postbus 1161  
3800 BD Amersfoort  
tel.: 033-421 61 89

De Klachtregeling is ontwikkeld door de bij deze Klachtregeling aangesloten beroepsorganisaties, in samenwerking met de Stichting Ondersteuning Klachttopvang Gezondheidszorg, het Provinciaal Patiënten/Consumenten Platform Utrecht, de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie en het Nederlands Paramedisch Instituut.