



**NMT**

Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde

Tandheelkundig Informatie Punt (TIP)  
0900 202 5012 (€ 0,25 per minuut)



Wat te doen  
als u niet  
tevreden bent?

**Doe uw mond open  
bij de tandarts**



De meeste patiënten zijn tevreden over hun tandarts. U waarschijnlijk ook. Toch kan het een keer voorkomen dat u vindt dat hij of zij u verkeerd of onzorgvuldig heeft geïnformeerd of behandeld. Het is belangrijk dat u iets met die onvrede doet. Mocht u er niet uitkomen, dan kunt u bij de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (NMT) terecht. Uw tandarts is namelijk aangesloten bij de NMT-Klachtenregeling. We leggen u graag uit wat we voor u kunnen betekenen.

## **Praat met uw tandarts**

Vraag om een verhelderend gesprek met uw tandarts. Meestal lost dit al veel onduidelikheden op. U kunt aangeven wat u onduidelijk vindt. En de tandarts kan nog eens uitleggen waarom hij of zij iets op een bepaalde manier heeft gedaan. Bovendien is het voor de tandarts belangrijk te weten, dat u een probleem heeft. U kunt dan gezamenlijk zoeken naar een oplossing.

## **Advies van het TIP**

Als u er samen niet uitkomt, kunt u een stapje verder gaan en telefonisch advies en informatie inwinnen bij het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP tel: 0900 20 25 012, € 0,25 per minuut). Het TIP is opgericht door de beroepsorganisatie van uw tandarts, de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (NMT). De TIP-medewerker kan u verder adviseren. Het TIP raadt soms aan uw probleem per brief aan de NMT voor te leggen.

## **NMT-Klachtenregeling**

Als u besluit uw probleem per brief aan de NMT voor te leggen, 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 het volgende:

- Bemiddeling door de Regionale Bemiddelingsraad (RBR) met als doel te komen tot een oplossing.
- Behandeling door de Centrale Klachtencommissie (CKC) waarbij wordt besloten of de klacht wel of niet gegrond is.

## **Bemiddeling**

Voordeel van bemiddeling is, dat onder leiding van twee deskundigen van de Regionale Bemiddelingsraad (RBR) wordt gezocht naar een voor beide partijen aanvaardbare oplossing, die ook betrekking kan hebben op kostenaspecten. Alleen indien nodig vindt er een mondonderzoek plaats. Als de bemiddeling slaagt, wordt de uitkomst schriftelijk vastgelegd en is de klacht afgehandeld.

## **Behandeling**

Wanneer u geen prijs stelt op bemiddeling of als de bemiddelingspoging niet tot een bevredigende oplossing leidt, kunt u de NMT vragen om behandeling van uw klacht door de CKC. U en uw tandarts worden dan uitgenodigd om tijdens een hoorzitting van de CKC het gerezen probleem toe te lichten en vragen daarover te beantwoorden. Enige weken later worden beide partijen schriftelijk op de hoogte gesteld van de beslissing van de CKC. Wanneer daartoe aanleiding is, kan de CKC een aanbeveling doen aan de tandarts. Zo'n aanbeveling heeft tot doel dat de tandarts maatregelen treft ter verbetering van de kwaliteit van zijn tandheelkundig handelen, zijn praktijkorganisatie c.q. zijn bejegening en voorlichting richting patiënten. De CKC kan geen schadevergoeding opleggen.

## **Kosten**

Aan de klachtenregeling zijn geen kosten verbonden.

## **Meer informatie**

Voor een persoonlijk advies of informatie kunt u contact opnemen met het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP). Het reglement kunt u opvragen bij de NMT, afdeling Juridische en Internationale zaken. Dat kan schriftelijk via Postbus 2000, 3430 CA Nieuwegein.

