

# Klachtenprocedure

## Wij streven ernaar u een zo goed mogelijke zorg te bieden

Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent of een verbeteringsuggestie voor ons heeft. Wij stellen het op prijs als u daar melding van maakt; het is voor ons een signaal dat er iets verbeterd zou kunnen worden. Een klacht is voor ons vaak een gratis advies; wij willen het graag van u horen.

## Er zijn verschillende manieren waarop u uw klacht of negatieve ervaring bij ons kunt melden

- Bespreek uw klacht met de betrokkene(n). Klachten m.b.t. uw behandeling bespreekt u bij voorkeur eerst met uw arts. Hij is immers eindverantwoordelijk voor uw behandeling.
- Uw opmerking, klacht of signaal kunt u mondeling melden bij de receptie of schriftelijk bij onze interne klachtenfunctionaris.

Uw klacht zal altijd door ons op schrift gesteld worden. De receptioniste kan u ook vragen uw klacht op papier te zetten.

Uw opmerking of klacht kunt u sturen naar:

### **Marina Clinic**

T.a.v. directie  
Pieterman 11  
1131 PW Volendam

U krijgt van ons een bevestiging van ontvangst van uw klacht. De opvolging van uw opmerking/klacht wordt gecoördineerd door onze klachtenfunctionaris/officemanager. Met vragen kunt u dan ook altijd bij hem/haar terecht. Wij streven ernaar u binnen een maand een reactie te geven.

## Onafhankelijke klachtencommissie

Mocht u uw klacht toch willen voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie:

De klachtencommissie onderzoekt de klacht en beoordeelt of deze wel of niet (gedeeltelijk) gegrond is. Dat moet gebeuren binnen de termijn die in het reglement is vastgesteld, tussen de 2 en 5 maanden. Zowel de klager als degene(n) over wie de klacht gaat, krijgen de gelegenheid om hun verhaal schriftelijk of mondeling toe te lichten. Alle betrokkenen ontvangen een afschrift van het oordeel van de klachtencommissie. De klachtencommissie kan ook aanbevelingen doen aan de zorgaanbieder, deze is echter niet verplicht de aanbevelingen over te nemen. Wel moet de zorgaanbieder binnen een maand aan alle betrokkenen schriftelijk laten weten of, en zo ja hoe, de aanbevelingen worden overgenomen.

## **Kosteloze advisering en ondersteuning bij het indienen van uw klacht**

Naast deze interne en externe regelingen zijn er voor u nog meer regelingen waarbinnen u uw klacht kunt aankaarten.

Afhankelijk van het doel wat u nastreeft met uw klacht, kunt u bij verschillende instanties terecht. Naast dat u bij ons, onze interne klachtenfunctionaris en onze externe commissie terecht kunt, is het ook mogelijk dat u uw klacht aankaart bij een burgerlijk rechter, de beroepsvereniging van de artsen, het tuchtcollege voor de gezondheidszorg, de inspectie voor de Volksgezondheid of zelfs bij de Economische Controledienst.

Het is uiteindelijk aan uzelf om te beslissen waar en op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar maakt. De meeste klachtmogelijkheden sluiten elkaar niet uit en kunnen zelfs tegelijkertijd worden gebruikt.

Heeft u ondersteuning nodig bij uw keuze waar uw klacht in te dienen, dan kan Zorgbelang Nederland (voorheen IKG) u verder helpen. Zorgbelang biedt u informatie over de gezondheidszorg en kan u kosteloos adviseren en ondersteunen bij het indienen van uw klacht.

## **Adressen onafhankelijke klachtencommissies**

Informatiepunt en klachtenregeling:

Komt u er samen met uw behandelaar niet uit, dan kunt u telefonisch advies winnen bij het Tandheelkundig Informatiepunt (TIP, 0900-2025012). Het TIP is opgericht door de beroepsorganisatie KNMT.

Levert ook dit geen bevredigende oplossing, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling waarbij wij zijn aangesloten; de NMT-klachtenregeling. Meer informatie: <http://www.tandartsennet.nl>. Daarbij zijn twee mogelijkheden, namelijk bemiddeling en formele klachtbehandeling, resulterend in een uitspraak.

## **Andere adressen**

### **Inspectie voor de volksgezondheid**

Stadsplateau 1  
3521AZ Utrecht  
Telefoon: 088 - 1205 000

### **Regionaal Medisch Tuchtcollege**

Postbus 84500  
1080 BN Amsterdam  
Telefoon: 020 - 3012519

Pieterman 11  
1131 PW Volendam

Telefoon 0299-399088

Fax 0299-399089

Email [info@marinaclinic.nl](mailto:info@marinaclinic.nl)

**[marinaclinic.nl](http://marinaclinic.nl)**