

# KLACHTENPROCEDURE

---

**Alle medewerkers van KaakmeesterZ doen hun uiterste best om hun werk zo nauwkeurig mogelijk uit te voeren. We willen dat u als klant tevreden bent en blijft.**

**Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. In dat geval horen we dat graag. Zo kunnen we samen met u naar een passende oplossing zoeken en kunnen we vergelijkbare klachten in de toekomst voorkomen. Uw klacht helpt ons om onze zorg te verbeteren en onze cliënttevredenheid hoog te houden.**

## PROCEDURE

Besprek uw klacht eerst met de betrokken arts of medewerker. Een goed gesprek neemt vaak al veel onvrede weg. Komt u er samen niet uit of praat u liever met iemand anders? Neemt u dan contact op met onze Kwaliteitsmanager via [info@kaakmeesterz.nl](mailto:info@kaakmeesterz.nl).

De Kwaliteitsmanager onderzoekt uw klacht en bemiddelt tussen u en de betrokken arts of medewerker. Op deze manier kan snel een passende oplossing worden gevonden. Uiteraard wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld. Bemiddeling en behandeling van uw klacht binnen KaakmeesterZ is kosteloos.

## GESCHILLENCOMMISSIE

Bent u na tussenkomst van de Kwaliteitsmanager niet tevreden? Dan kunt u zich wenden tot de Geschillencommissie. Hiervoor verwijzen we u naar [www.knmt.nl](http://www.knmt.nl). De commissie is onafhankelijk en onpartijdig. Ze brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen cliënt en kliniek.

Belangrijk: bij aanvang van een geschilprocedure bent u klachtengeld verschuldigd en moet u eventueel het onbetaalde deel van de rekening in depot storten. U kunt hier meer over lezen in de brochure van de Geschillencommissie.

## GEHEIMHOUDING

Alle medewerkers van KaakmeesterZ en de leden van de Geschillencommissie zijn verplicht tot geheimhouding. Gegevens worden pas aan derden ter beschikking gesteld als u daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.