

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.

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. 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.