

Klachtenregeling

Uw klacht helpt ons de zorg te verbeteren.

Versie 2026.1 · in werking getreden op 1 september 2026

Kaakmeesterz B.V., handelend onder de naam Kaakmeesterz, KvK 80461328, Weijinksweg 25, 7558 PL Hengelo

Iedereen bij Kaakmeesterz doet zijn best om u goede zorg te geven. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Wij horen dat graag, en het liefst zo snel mogelijk. Dan kunnen wij samen naar een oplossing zoeken en voorkomen dat hetzelfde een andere patiënt overkomt.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe u een klacht kunt indienen en wat er daarna gebeurt. Zij is opgesteld volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Artikel 1. Begrippen en reikwijdte

- 1.1 Onder **klacht** wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder het handelen of nalaten, van Kaakmeesterz of van een persoon die voor Kaakmeesterz werkzaam is.
- 1.2 Deze regeling geldt voor klachten over alle zorg en dienstverlening van Kaakmeesterz, ook wanneer de zorg feitelijk is verleend door behandelaars die werkzaam zijn bij of via Kaakmeesterz Hengelo B.V.
- 1.3 Een klacht is iets anders dan een aansprakelijkstelling. Het indienen van een klacht is geen voorwaarde voor een aansprakelijkstelling, en omgekeerd. Zie artikel 15 van de Algemene Voorwaarden.

Artikel 2. Uitgangspunten

- 2.1 Het indienen en behandelen van een klacht is voor u kosteloos.
- 2.2 Een klacht heeft geen enkel gevolg voor uw behandeling of voor de manier waarop u door ons wordt bejegend.
- 2.3 Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Alleen de mensen die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn, krijgen inzage.
- 2.4 U mag zich bij elke stap laten bijstaan of vertegenwoordigen door iemand die u vertrouwt.
- 2.5 U kunt uw klacht mondeling of schriftelijk indienen. Voor de stappen 2 en verder leggen wij de klacht schriftelijk vast, zodat duidelijk is waarover het gaat. Wij helpen u desgevraagd bij het op papier zetten.

Artikel 3. Wie een klacht kan indienen

- 3.1 Een klacht kan worden ingediend door de patiënt zelf, door diens wettelijk vertegenwoordiger, door een door de patiënt gemachtigde, en door een nabestaande van een overleden patiënt.
- 3.2 Wij vragen u de klacht in te dienen binnen een redelijke termijn na het voorval. Hoe eerder wij het weten, hoe groter de kans dat wij het nog kunnen oplossen.

Artikel 4. Stap 1: bespreek het met uw behandelaar

- 4.1 Bespreek uw klacht bij voorkeur eerst met de betrokken behandelaar of medewerker. Een gesprek neemt vaak al veel onvrede weg en levert meestal de snelste oplossing op.
- 4.2 Praat u liever met iemand anders, of komt u er samen niet uit, ga dan verder met stap 2.

Artikel 5. Stap 2: de klachtenfunctionaris

- 5.1 Kaakmeesterz beschikt over een onafhankelijke klachtenfunctionaris. U bereikt de klachtenfunctionaris via **klacht@kaakmeesterz.nl** of per post, ter attentie van de klachtenfunctionaris, Weijinksweg 25, 7558 PL Hengelo.
- 5.2 De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig, kiest geen partij en legt over de inhoud van de bemiddeling geen verantwoording af aan de directie.
- 5.3 De klachtenfunctionaris informeert u over de procedure en de termijnen, luistert naar beide kanten, past hoor en wederhoor toe en onderzoekt of bemiddeling tot een oplossing kan leiden.

- 5.4 De klachtenfunctionaris kan uw dossier alleen inzien als u daarvoor toestemming geeft.
- 5.5 U kunt uw klacht op elk moment intrekken. De klachtenfunctionaris bevestigt dat schriftelijk.

Artikel 6. Stap 3: het oordeel van Kaakmeesterz

- 6.1 Leidt bemiddeling niet tot een oplossing, dan geeft Kaakmeesterz een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over uw klacht.
- 6.2 U ontvangt dat oordeel binnen zes weken na ontvangst van de klacht. Is meer tijd nodig voor een zorgvuldige behandeling, dan kan deze termijn eenmalig met ten hoogste vier weken worden verlengd. Wij laten u dat vóór het verstrijken van de zes weken schriftelijk weten, met de reden.
- 6.3 In het oordeel staat welke beslissingen wij over en naar aanleiding van uw klacht hebben genomen, en binnen welke termijn eventuele maatregelen worden uitgevoerd.

Artikel 7. Stap 4: de geschilleninstantie

- 7.1 Bent u het niet eens met het oordeel, of is uw klacht naar uw mening niet naar behoren afgehandeld, dan kunt u het geschil voorleggen aan de geschilleninstantie waarbij Kaakmeesterz is aangesloten:

GESCHILLENINSTANTIE

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg (SGIM)

Postbus 8003, 3503 RA Utrecht

secretariaat@geschilleninstantiemondzorg.nl · geschilleninstantiemondzorg.nl

Erkend door de minister van VWS op grond van artikel 18 Wkkgz.

- 7.2 De geschilleninstantie is onafhankelijk en onpartijdig. Zij doet een bindende uitspraak of bevordert een schikking tussen u en Kaakmeesterz, en kan een schadevergoeding toekennen tot een maximum van € 25.000,00.
- 7.3 Voor de behandeling van een geschil bent u klachtengeld verschuldigd. Daarnaast kan de geschilleninstantie u vragen een onbetaald deel van de rekening in depot te storten. De actuele bedragen en de procedure staan in het reglement van de geschilleninstantie.

Artikel 8. Andere mogelijkheden

- 8.1 Deze klachtenregeling beperkt uw andere rechten niet. U kunt zich ook wenden tot het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, wanneer uw klacht gaat over het beroepsmatig handelen van een individuele zorgverlener, of tot de civiele rechter.
- 8.2 Gaat het om de kwaliteit of veiligheid van zorg in bredere zin, dan kunt u een melding doen bij het Landelijk Meldpunt Zorg van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- 8.3 Gaat uw klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens, dan geldt aanvullend het Privacyreglement van Kaakmeesterz, waaronder uw recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 9. Registratie, geheimhouding en leren van klachten

- 9.1 Kaakmeesterz registreert alle klachten, de afhandeling daarvan en de maatregelen die daaruit voortkomen. Deze registratie wordt periodiek besproken in het kwaliteitsoverleg.
- 9.2 Klachtdossiers worden twee jaar na afhandeling vernietigd en worden gescheiden van het medisch dossier bewaard.
- 9.3 Iedereen die bij de behandeling van een klacht betrokken is, is tot geheimhouding verplicht. Gegevens worden pas aan derden verstrekt nadat u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven, of wanneer een wettelijke verplichting daartoe noopt.
- 9.4 Kaakmeesterz publiceert jaarlijks geanonimiseerd hoeveel klachten zijn ontvangen en tot welke verbeteringen die hebben geleid.

Artikel 10. Vaststelling en wijziging

- 10.1 Deze klachtenregeling is vastgesteld door de directie van Kaakmeesterz B.V. en is in werking getreden op 1 september 2026. Zij vervangt de eerdere klachtenprocedure.
- 10.2 De regeling is kosteloos te raadplegen op [kaakmeesterz.nl](https://www.kaakmeesterz.nl) en is op aanvraag verkrijgbaar in de kliniek. Wij wijzen patiënten actief op het bestaan van deze regeling.
- 10.3 De regeling wordt ten minste eens per twee jaar beoordeeld en zo nodig aangepast.

Kaakmeesterz · Weijinksweg 25, 7558 PL Hengelo · 074 204 0040 · klacht@kaakmeesterz.nl

Klachtenregeling versie 2026.1 · in werking getreden 1 september 2026