

Klachtenregeling

Wij doen ons uiterste best om u goede zorg en aandacht te geven. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Laat het ons dan weten: van uw ervaring kunnen wij leren, en samen komen we er bijna altijd uit. Onze klachtenregeling voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en geldt voor alle behandelaars die in onze praktijk werkzaam zijn, ook voor zelfstandig werkende tandartsen en mondhygiënist.

Wie kan een klacht indienen?

U als patiënt, uw wettelijk vertegenwoordiger of een nabestaande. Aan het indienen en het behandelen van een klacht zijn voor u geen kosten verbonden.

Stap 1 – Bespreek het met ons

Bespreek uw onvrede eerst met uw behandelaar of met onze balie. Wilt u uw klacht liever schriftelijk indienen, mail dan naar info@dentalarikslaan.nl, ter attentie van de praktijkhouder. U ontvangt binnen twee weken een eerste reactie en uiterlijk binnen zes weken een schriftelijk en gemotiveerd oordeel; deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd, waarover u dan schriftelijk bericht krijgt.

Stap 2 – Onafhankelijke klachtenfunctionaris

Komen wij er samen niet uit, dan kunt u kosteloos een beroep doen op een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze staat los van de praktijk, bemiddelt tussen u en uw behandelaar en helpt u bij het formuleren van uw klacht. Laat het ons weten via info@dentalarikslaan.nl; wij brengen u dan in contact met de klachtenfunctionaris van de klachtenregeling waarbij uw behandelaar is aangesloten.

Stap 3 – Geschilleninstantie

Leidt bemiddeling niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht binnen twaalf maanden voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij uw behandelaar is aangesloten. Deze onafhankelijke instantie doet een bindende uitspraak en kan een schadevergoeding toekennen tot het bedrag dat in haar reglement is bepaald (in de mondzorg doorgaans € 25.000). Wij delen u desgevraagd mee om welke instantie het gaat.

Vertrouwelijk en zorgvuldig

Wij registreren uw klacht en behandelen deze vertrouwelijk: alleen de direct betrokkenen krijgen inzage. Het indienen van een klacht heeft geen gevolgen voor de zorg die u van ons krijgt.

Toezicht

Maakt u zich zorgen over de kwaliteit of veiligheid van zorg in het algemeen, dan kunt u dit melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd via [igj.nl](https://www.igj.nl). De Inspectie behandelt geen individuele klachten, maar houdt toezicht op zorgaanbieders.

Tip: heeft u een vraag over een factuur, neem dan eerst contact op met onze balie via 010 422 0002 of via de gegevens op de factuur — dat is meestal de snelste weg naar een oplossing.

Versie: augustus 2026