Klachtenregeling Dental M5

Zo meldt u een klacht

Bent u ontevreden over uw behandeling, de communicatie of een rekening die met uw behandeling te maken heeft? U kunt dit met ons bespreken, schriftelijk een klacht indienen of direct hulp vragen aan de klachtenfunctionaris.

1 Neem contact op met Dental M5

Bel als u uw klacht wilt bespreken. Wilt u een schriftelijke reactie? Dien uw klacht dan per e-mail of brief in, ter attentie van de praktijkhouder.

070 211 07 80 · info@dentalm5.nl

Dental M5 · Prinses Beatrixlaan 7 · 2284 AA Rijswijk

Geef uw naam en contactgegevens door. Beschrijf kort wat er is gebeurd, wanneer dat was en wat u graag wilt bereiken. Vraag hoe u medische bijlagen veilig kunt aanleveren.

2 Vraag gratis hulp aan de klachtenfunctionaris

U kunt ook meteen contact opnemen met de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die helpt u uw klacht op te schrijven en kan bemiddelen tussen u en de praktijk.

[Naam klachtenservice en directe contactgegevens]

U krijgt binnen zes weken na indiening een schriftelijk antwoord waarin we uitleggen hoe we uw klacht beoordelen. Als zorgvuldig onderzoek meer tijd vraagt, kunnen wij deze termijn met maximaal vier weken verlengen. U krijgt daar vóór het verstrijken van de eerste termijn schriftelijk bericht over.

3 Leg uw klacht zo nodig voor aan de geschilleninstantie

Bent u niet tevreden met ons antwoord of krijgt u geen antwoord binnen de geldende termijn? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij wij zijn aangesloten. Dat kan ook als het in uw situatie onredelijk is om te verwachten dat u eerst bij ons klaagt. De geschilleninstantie doet een bindende uitspraak en kan een schadevergoeding toekennen. Aan de procedure kunnen kosten verbonden zijn.

[Naam erkende geschilleninstantie en link naar het indienen van een geschil]

Advies over uw mogelijkheden

Het Landelijk Meldpunt Zorg van de IGJ geeft advies over de route die bij uw situatie past. Bel 088 120 50 20 of bekijk de contactmogelijkheden van het Landelijk Meldpunt Zorg.

Wilt u het beroepsmatig handelen van een BIG-geregistreerde tandarts laten beoordelen? U kunt ook een klacht indienen bij een Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.

Formele klachtenregeling

Dental M5 behandelt klachten over haar mondzorg volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en hoofdstuk 7 van het Uitvoeringsbesluit Wkkgz.

1 Reikwijdte en indieners

De regeling geldt voor klachten over het handelen of nalaten van Dental M5 en van personen die namens de praktijk zorg verlenen. Een patiënt, diens vertegenwoordiger of een nabestaande van een overleden patiënt kan schriftelijk een klacht indienen. Ook iemand die door de praktijk niet als vertegenwoordiger wordt erkend, kan over die weigering schriftelijk klagen.

2 Ontvangst van de klacht

Dental M5 bevestigt de ontvangst van een schriftelijke klacht en registreert de datum van indiening. De praktijk informeert de klager over het vervolg en hoe de klachtenfunctionaris bereikbaar is. Als een aangewezen klachtenservice een klacht rechtstreeks voor Dental M5 in ontvangst neemt, gebruikt de praktijk de oorspronkelijke datum van indiening.

3 Onafhankelijke ondersteuning

De klachtenfunctionaris werkt onafhankelijk en staat buiten de gebeurtenis waarover de klacht gaat. De functionaris geeft op verzoek gratis advies over het indienen van een klacht en helpt de klager de klacht te formuleren en een oplossing te vinden. Dental M5 beschermt de functionaris tegen benadeling vanwege de uitoefening van de functie.

4 Onderzoek en samenwerking

De praktijk onderzoekt de klacht zorgvuldig, hoort de klager en de betrokken zorgverlener en houdt de klager op de hoogte. Als een aangewezen medewerker of externe partij de klacht namens Dental M5 afhandelt, krijgt Dental M5 bericht over de klacht en een afschrift van het schriftelijke oordeel.

Gaat de klacht over een andere zorgaanbieder, dan draagt de praktijk die zorgvuldig over met toestemming van de klager. Bij samenhangende zorg stemt Dental M5 de behandeling af met de andere aanbieder als daar ook een klacht loopt en de klager daarvoor toestemming geeft.

5 Schriftelijk oordeel en vervolg

Dental M5 geeft zo spoedig mogelijk, uiterlijk zes weken na indiening, schriftelijk een gemotiveerd oordeel. De praktijk vermeldt haar beslissingen, eventuele maatregelen en wanneer die worden uitgevoerd. Als zorgvuldig onderzoek meer tijd vraagt, kan de praktijk de termijn met maximaal vier weken verlengen. Dental M5 deelt dit vóór afloop van de eerste termijn schriftelijk mee.

Bij het oordeel vermeldt Dental M5 hoe de klager een geschil kan indienen bij de erkende geschilleninstantie waarbij de praktijk is aangesloten. Voor toegang tot die instantie geldt artikel 21 Wkkgz.

6 Vertrouwelijkheid

Dental M5 registreert de klacht vertrouwelijk. De praktijk verwerkt en deelt alleen gegevens die nodig zijn voor de afhandeling, met inachtneming van de privacyregels en het beroepsgeheim.

Vaststelling en publicatie

Concept voor vaststelling · 15 november 2026

Bevestig wie de klacht behandelt

Controleer het aansluitbewijs of de overeenkomst van Dental M5. Vul op de patiëntenpagina de naam en directe contactgegevens in van de aangewezen klachtenfunctionaris of klachtenservice. Voeg ook de naam en indieningslink toe van de erkende geschilleninstantie waarbij Dental M5 is aangesloten. Controleer of de dekking geldt voor de praktijk en alle zorg die onder haar verantwoordelijkheid wordt verleend.

Als Dental M5 de KNMT Klachtenservice en de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg als aansluitingen bevestigt, gebruik dan deze patiëntlinks. KNMT Klachtenservice · Een geschil indienen bij de SGIM

Stel de regeling vast

Gebruikt Dental M5 een klachtenreglement van haar klachtenorganisatie, controleer dan of deze patiëntenroute daarop aansluit en maak het geldende reglement toegankelijk. Bij een eigen regeling vereist artikel 13 Wkkgz overeenstemming met een representatieve cliëntenorganisatie. Als de wet voor de instelling advies of instemming van een cliëntenraad vereist, volg dan die procedure.

Maak de route vindbaar

Maak de regeling en de geschillenroute bekend aan patiënten en hun vertegenwoordigers. Plaats de patiëntenpagina onder ‘Klachten’ op de website en verwijs naar de geldende volledige regeling. Zorg dat de balie patiënten de regeling en de contactgegevens kan geven. Maak latere wijzigingen ook bekend.

Geraadpleegde bronnen

Dental M5 · Contactgegevens praktijk

Wkkgz · Hoofdstuk 3, klachten en geschillen

Uitvoeringsbesluit Wkkgz · Hoofdstuk 7, artikelen 7.1 tot en met 7.3

Rijksoverheid · Verplichtingen voor zorgaanbieders

CIBG · Overzicht van erkende geschilleninstanties

KNMT · Klachtenregeling mondzorg per 1 januari 2026