

## U wilt een klacht indienen, hoe gaat dit in zijn werk?

- Een klacht kan uitsluitend ingediend worden tegen een tandprotheticus die lid is van de Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici.
- Een klacht dient eerst schriftelijk of per email door de cliënt bij de tandprotheticus in kwestie te zijn ingediend, teneinde hem of haar de gelegenheid te geven op de klacht te reageren.
- Indien zij er samen niet uitkomen zoekt de ontevreden cliënt vervolgens telefonisch (023-3034620), schriftelijk (postbus 1312, 2130 EK Hoofddorp) of per email ([kc@ont.nl](mailto:kc@ont.nl)) contact met het secretariaat van de klachten- en bemiddelingscommissie van de Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici om kenbaar te maken dat hij of zij een klacht heeft.
- De klager wordt per ommekeer door het secretariaat verzocht een daarvoor bestemd klachtenformulier in te vullen dat digitaal of per post aan de klachtenfunctionaris kan worden gezonden. Uw klacht kunt u snel, direct en efficiënt online indienen via [deze link](#). Hier kunt u alle belangrijke en relevante documenten uploaden. U ontvangt na invulling van het digitale formulier een separate mail voor persoonlijke ondertekening van het document in verband met toestemming voor inzage in uw patiëntendossier. Middels het ondertekenen van dit formulier verleent u de Klachtenopvang- en Bemiddelingscommissie van de ONT toestemming tot het inzien/opvragen van inlichtingen, waaronder uw complete tandheelkundige dossier bij uw tandprotheticus en overige zorgverleners, die op enigerlei wijze betrokken zijn of zijn geweest bij de tandheelkundige zorgverlening met als doel: het beoordelen van de door u ingediende klacht. **Let op! Alleen (digitaal) ondertekende formulieren kunnen wij in behandeling nemen.** Op het moment van ontvangst van het volledig ingevulde en ondertekende klachtenformulier door de klachtenfunctionaris wordt de klacht als ingediend beschouwd. U ontvangt hiervan een ontvangstbevestiging.
- U kunt het klachtformulier ook [downloaden](#) en uw klacht per post opsturen. (postbus 1312, 2130 EK Hoofddorp). Stuur u dan géén originele documenten mee, maar maakt u kopieën. De ONT stuurt uw documenten niet terug. Alleen volledig ingevulde en ondertekende formulieren kunnen wij in behandeling nemen. Op het moment van ontvangst van uw volledig ingevulde en ondertekende klachtenformulier door de klachtenfunctionaris wordt de klacht als ingediend beschouwd. U ontvangt hiervan een ontvangstbevestiging.
- Indien een ingediende klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris onvoldoende informatie bevat of onduidelijk is, dan stelt hij de klager hiervan per ommekeer in kennis. De klachtenfunctionaris stelt de klager in de gelegenheid de informatie of de duidelijkheid te verschaffen. Totdat de informatie of duidelijkheid is verkregen, beschouwt de klachtenfunctionaris de klacht nog niet als ingediend, zulks met het oog op het verstrijken van de termijn van zes weken als bedoeld in artikel 3.5 van het [Klachtenreglement ONT](#).
- Wij raden u ten zeerste aan om in dit stadium géén aanpassingen aan uw prothese aan te laten brengen door een nieuwe behandelaar. Indien een nieuwe behandelaar al wijzigingen heeft aangebracht aan uw prothese, en uw situatie

hierdoor is veranderd, is er feitelijk geen bemiddelingstraject door onze organisatie meer mogelijk ten aanzien van uw oorspronkelijke behandelaar.

- De klachtenfunctionaris neemt zo spoedig mogelijk na verzending van de ontvangstbevestiging aan de klager, het door de klager ingevulde klachtenformulier door en zoekt contact met de klager. Het contact heeft tot doel een volledig en juist beeld te krijgen van de (omvang) van de klacht, het doel van de klacht en de visie van de klager aangaande mogelijke oplossingen voor de klacht.
- De klachtenfunctionaris neemt vervolgens contact op met de verantwoordelijke beklagde tandprotheticus. Wat is diens verhaal? Indien nodig zal de klachtenfunctionaris een andere onafhankelijke partij vragen de klacht te beoordelen door middel van een second opinion.
- De klachtenfunctionaris neemt op basis van de uit onderzoek verkregen informatie zo spoedig mogelijk na het onderzoek zelfstandig een besluit over de voorliggende mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen
- Indien een voor beide partijen bevredigende oplossing is bereikt, dan doet de klachtenfunctionaris hiervan schriftelijk verslag in een aan beide partijen gerichte brief en/of email. De klachtenfunctionaris bevestigt eveneens schriftelijk aan de cliënt dat er een oplossing voor de klacht is gekomen en welke beslissing(en) de beklagde in dat verband over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen. Indien van toepassing bevestigt de beklagde dat hij maatregelen zal nemen en binnen welke termijn hij dat zal doen.
- Indien een voor beide partijen bevredigende oplossing niet is bereikt, dan doet de klachtenfunctionaris hiervan schriftelijk verslag in een aan beide partijen gerichte brief en/of email. De klachtenfunctionaris wijst de klager op zijn mogelijkheid zijn tot een geschil verworpen klacht voor te leggen aan de [Stichting Geschilleninstantie Mondzorg](#).

## Termijnen

- De klachtenfunctionaris bewaakt het proces en ziet erop toe dat de door hem gestelde termijnen worden nageleefd. Uiterlijk binnen zes weken na indiening van de klacht als bedoeld in artikel 3.1. van het Klachtenreglement ONT dient het onderzoek en het eventuele bemiddelingsproces te zijn afgerond en dient de klager te zijn bericht als bedoeld in artikel 3.3, derde of vierde lid.
- Indien de klachtenfunctionaris voorziet dat de termijn van zes weken voor een zorgvuldig onderzoek en een zorgvuldige bemiddeling te kort is, dan deelt hij per ommegaande schriftelijk (per email en/of per post) aan de klager en aan de beklagde gemotiveerd mee waarom de klachtenbehandeling meer tijd nodig heeft. In totaal kan de klachtenbehandeling niet langer duren dan tien weken.