

Klachtenregeling

Klacht

Miscommunicatie is doorgaans de oorzaak van een klacht. Het verloop van een behandelingsproces is altijd een indicatie. Soms duurt een behandeling langer. Vaak ook korter. Wachttijden kunnen soms uitlopen omdat wij service en kwaliteit belangrijk vinden.

Een patient voor u kan door (verkeers)omstandigheden iets verlaat zijn. Deze proberen we alsnog te behandelen, waardoor u mogelijk iets langer moet wachten.

De meeste klachten lossen we samen op door wederzijds begrip te tonen. Wij doen ons uiterste best om uw behandeling zo prettig mogelijk te laten verlopen en aan uw wensen tegemoet te komen.

Facturen

Veel klachten gaan over facturen. Wij hebben ons facturatieproces uitbesteedt aan Netpoint. Daar kunt u terecht voor al uw vragen. Netpoint factoring: **0416 541509**.

Mocht u toch van mening zijn dat wij u onjuist of niet zorgvuldig hebben geïnformeerd, dan stellen wij het zeer op prijs als u dit bij de orthodontist of aan onze balie medewerker meldt. Bij voorkeur per e-mail, naar: receptie@invisalign-only.nl. In een gesprek kunnen wij toelichten waarom wij een handeling op een bepaalde manier doen. Samen proberen we een oplossing te vinden.

TIP

Mochten wij uw klacht niet naar tevredenheid kunnen oplossen, dan kunt u overwegen uw klacht voor te leggen aan het Tandheelkundig Informatie Punt, TIP en/of gebruik maken van de KNMT-klachtenregeling.

Advies en informatie inwinnen bij het Tandheelkundig Informatie Punt (TIP).

Het TIP is bereikbaar voor vragen via een online formulier op de voorlichtingswebsite [Www.Allesoverhetgebit.nl](http://www.Allesoverhetgebit.nl).

KNMT-klachtenregeling

De regeling voldoet aan de eisen die de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) aan iedere zorgverlener stelt.

KNMT-klachtformulier: <https://extranet.knmt.nl/klachtenformulier>.