

# Effectief omgaan met klachten

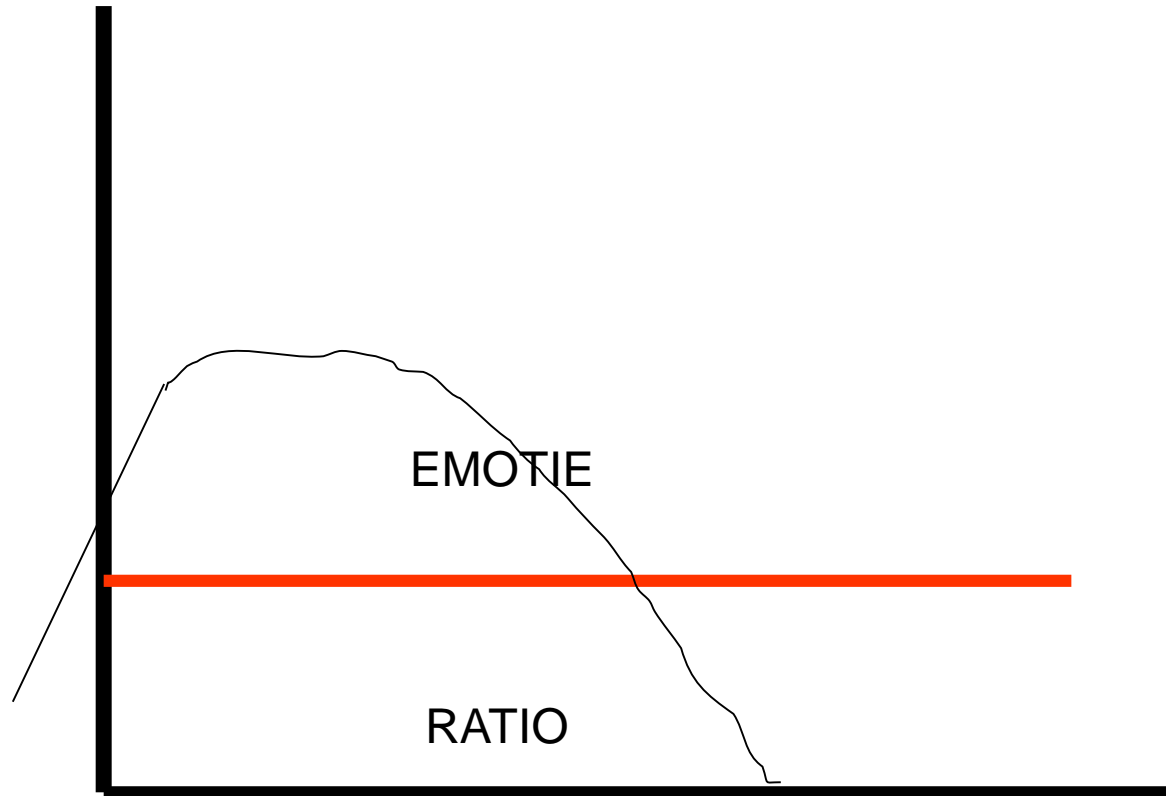
Vragen om te klagen



# Waarom klagen wij?



# Emotiemanagement



- Emotiereflectie
- LSD Luisteren Samenvatten Doorvragen



# Erkenning van de klacht

Erken de **emotie** niet de actie

Omgang medewerkers		1
Informatie		1
Luisteren		1
Accommodatie		1
<b>Gemiddeld cijfer</b>		<b>1.7</b>

Aandoening / behandeling      Gebitsaandoeningen

**Toelichting** Waarderen >

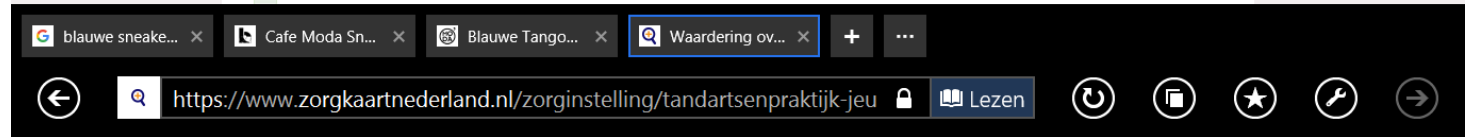
Geen goede ervaringen met deze tandartspraktijk, waar de kinderen waren ingeschreven. Vervelend dat er nooit even met je gebeld of gemaaild wordt om een afspraak te maken, maar dat zij voor jou bepalen wanneer die afspraak is door een afsprakenkaartje naar je huis te sturen. Niet milieuvriendelijk (papierverspilling) en klantvriendelijk. Het zou zoveel makkelijker zijn als er even wordt afgestemd met je. Sowieso is het de enige tandarts die ik ken waar je een muziekje hoort en in de wacht wordt gezet als je belt. Ook wordt er geen uitleg gegeven waarom je kind naar die afspraak moet komen. Interventies zoals het coaten van de kiezen worden gewoon gedaan, zonder overleg of uitleg aan de ouders (het gaat om minderjarige kinderen). Het is een naargeestig, armoedig gebouw. De tandartsen en assistenten zijn lief voor de kinderen, maar nogal belerend naar de ouders (met weinig opbouwende feedback zoals: "ik poetste mijn kind nog na tot zijn veertiende") en luisteren ook niet echt goed naar feedback of kritiek. Ook moet je bij ieder bezoek dezelfde vragenlijst invullen. Hier zou het ook zoveel makkelijker zijn als er even gecheckt wordt of er nog veranderingen zijn t.o.v. de vorige keer. Utschrijven via de mail gaat moeilijk, er moet dan weer een handtekening worden gezet, alsof zij kunnen beoordelen dat het mijn handtekening is?! Het lijkt wel alsof ze zich verschuilen achter allerlei procedures en protocollen en de klant uit het oog zijn verloren.

2 personen vinden dit een nuttige waardering.

**Nieuwe zorgaanbieder?**

Nog niet op deze site? Meld u nu aan!

[Aanmelden >](#)



### Filter tandartsen

In welke stad?

Geen

Selecteer behandeling...

#### Populaire steden

[Amsterdam](#), [Den Haag](#), [Rotterdam](#),  
[Utrecht](#), [Groningen](#), [Bekijk alle steden](#)

#### Populaire behandelingen

[Beugel / orthodontie](#), [Kronen](#),  
[Periodieke controle](#), [Implantaten](#), [Facings](#)

## 9764 tandartsen gevonden op TandartsBeoordelingen.nl

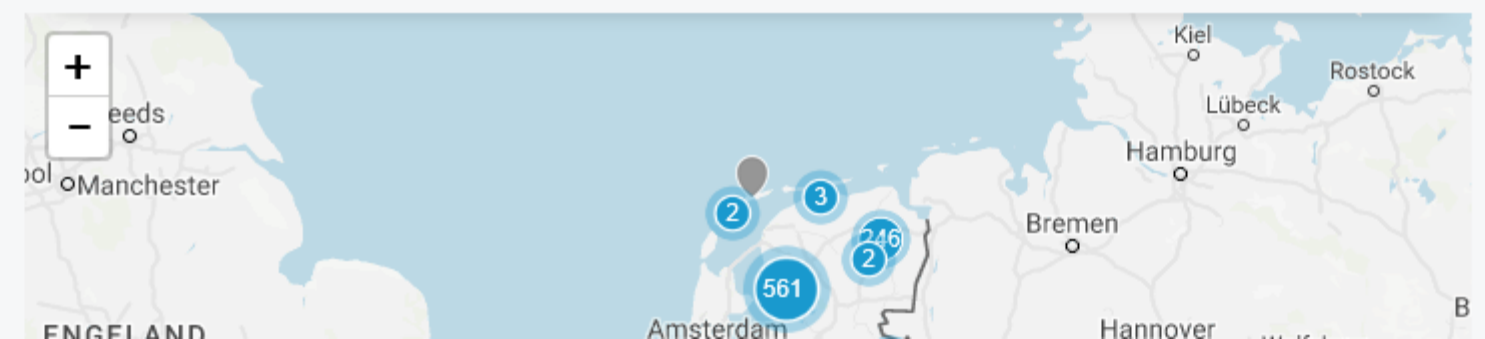
Op TandartsBeoordelingen.nl zijn 9764 tandartsen gevonden. De 9764 tandartsen werken bij 7928 tandartspraktijken. In de blauwe filter-box kun je eenvoudig zoeken naar tandartsen in een locatie of gebied. Ben je op zoek naar een tandarts die

[Lees meer](#)

87



Gemiddelde beoordeling voor tandartsen in alle landen





Waar ben je naar op zoek?

## Geef een review over jouw tandartspraktijk

Vul eerst je plaatsnaam in en kies de praktijk waarover jij je ervaring wilt delen.

**MediQuest**  
MediQuest verzamelt en analyseert alle gegevens en reviews van de praktijken. Zo maken zij de kwaliteit van mondzorg inzichtelijk.

 Sluit je zorgverzekering af bij Independer, dan krijg je er van ons een **gratis Tandongevallen-verzekering** bij.  
[Zorgverzekering 2017 vergelijken](#)

JOUW MENING



Vond je deze review nuttig? [Ja \(4\)](#) | [Nee \(0\)](#)

17 maart 2015

**"Wij zijn weg gegaan"**

Anoniem

 4,5

Soort behandeling:

In eerste instantie lijkt er een open en gastvrije benadering te zijn. Maar op het moment dat je vragen hebt of iets aangeeft dan geeft men niet thuis en wordt men zelfs kort af. Afspraken word niet nagekomen, en geeft geen terugkoppeling.

Controle

Vond je deze review nuttig? [Ja \(3\)](#) | [Nee \(0\)](#)

29 december 2014

**"Ontevreden"**

Anoniem

 3,1

Soort behandeling:

Mijn ervaring bij de tandarts is dat er niet goed geluisterd wordt naar mijn vraag en er geen informatievoorziening voor en tijdens de behandeling is. Tandarts Bakker is daarentegen uitstekend.

Vulling

Vond je deze review nuttig? [Ja \(0\)](#) | [Nee \(0\)](#)

7 juni 2014

**"deskundig"**

Anoniem

 9,9

Soort behandeling:

makkelijk in de omgang zeer maatschappelijk bewogen

Controle

Vond je deze review nuttig? [Ja \(0\)](#) | [Nee \(1\)](#)

9 oktober 2013

**"ontevreden"**

Anoniem

 5,9

Soort behandeling:

onaangname man , geen beleefheidsvormen, ben na de eerste keer gelijk weggegaan

Controle

Vond je deze review nuttig? [Ja \(7\)](#) | [Nee \(1\)](#)

JOUW MENING

BLOG







Betrouwbare  
ervaringen voor uw  
bedrijf

Incl. sterren bij  
uw vermelding  
op Google.nl  
★★★★★

Meer dan 1200 bedrijven  
gingen u voor!



Vind uw bedrijf op klantervaringen

## Overleg met patiënt belangrijk voor hoge waardering

Geplaatst op 5 oktober 2016 door [Redactie ZorgkaartNederland](#) - 555 keer bekeken

Samen beslissen in de spreekkamer zorgt voor tevreden patiënten. Er zijn namelijk grote verschillen in waarderingen tussen behandelaars die goed overleggen met de patiënten en de artsen die dat juist niet doen.

Dat blijkt uit analyse van de 10.000 meest recente waarderingen van artsen andere behandelaars op ZorgkaartNederland.

Goed samen beslissen uit zich in waarderingen meent termen als 'goed meegedacht', 'veel inspraak' en 'mocht meebeslissen'.

De waarderingen waarin dergelijke woorden staan, vallen op door hun hoge gemiddelden.

Niet alleen het algemene cijfer (ook op basis van andere deeltcijfers), maar ook de losse deeltcijfers zijn er erg hoog:

In een waardering lezen we dat het helemaal niet moeilijk is om

samen te beslissen in de spreekkamer: "Neemt klachten serieus, goed overleg over de te nemen stappen en opties en neemt de tijd. Prima huisarts." En bijvoorbeeld ook: "Vriendelijk, duidelijk, luisterde goed en past daar de behandeling op aan."

Behandeling	Informatie	Luist	Gemiddeld
9,34	9,23	9,48	9,23

Vindt u dit een nuttige waardering?

Ja

De redactie kan een waardering niet op waarheid controleren. Een waardering is de persoonlijke mening van de inzender.

[< Vorige waardering](#)

[Alle waarderingen](#)

### Ik ben deze zorgaanbieder en wil reageren op deze waardering

Bent u of werkt u voor Tandartsenpraktijk De Oversteek? Laat uw reactie achter door het formulier in te vullen. Dan plaatst de redactie van ZorgkaartNederland uw reactie onder de waardering.

[Reageren](#) >

Initiatief van



Partners van ZorgkaartNederland



Over ons

- [Wat is ZorgkaartNederland?](#)
- [Hoe werkt](#)

Voor zorgaanbieders

- [Wat kunt u met ZorgkaartNederland?](#)

Partners

- [Partnerships en samenwerkingsverbanden](#)

Een veilige omgeving

- [Disclaimer](#)
- [Privacyverklaring](#)

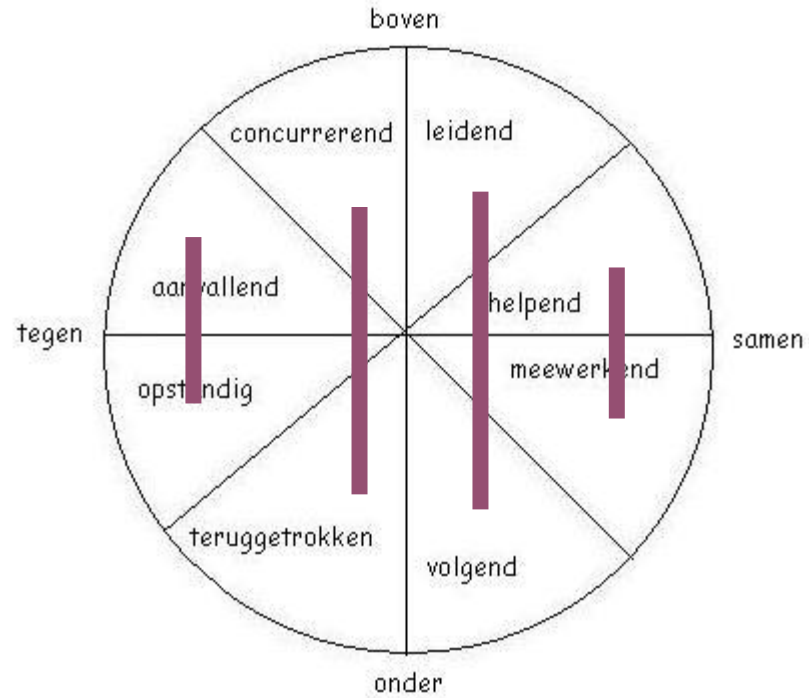
Waardering ov... ✕



<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/tandartsenpraktijk-tandartsenpra>



# Roos van Leary





**KEEP  
CALM  
AND  
DON'T  
STRESS**