



**Gelderland**

*Heeft u vragen en klachten over (gezondheids)zorg, wonen en welzijn? Bel dan op werkdagen tussen 9.00 en 16.30 uur naar 026 384 28 22 of mail [ikg@zorgbelang gelderland.nl](mailto:ikg@zorgbelang gelderland.nl).*

**Op woensdag en vrijdag van 13.00 tot 17.00 uur is er een inlooppreekuur in de Univé Stad en Landwinkel aan de ir. J.P. van Muijlwijkstraat 68b-c in Arnhem.**

*Burgers uit heel Gelderland kunnen gratis gebruik maken van de hulp en het advies van de medewerkers van Informatie en Klachtenopvang.*

*Het verhaal hiernaast stamt uit hun praktijk. Om privacyredenen is naam van betrokkene verzonnen. De rest is waar gebeurd.*

**voor al uw vragen  
en klachten over  
(gezondheids)zorg,  
wonen en welzijn  
026 384 28 22**

## **Een gebit zonder einde**

**Meer dan een jaar geleden liet de heer Terhorst een klikprothese aanmeten. Vanaf het allereerste begin zat de prothese niet goed. Na meer dan zeven aanpassingen lijkt er geen einde te komen aan de problemen. En wordt het steeds lastiger om het wéér aan te kaarten bij de tandarts. Die is best van goede wil.**

Bij iedere hulp en aanpassing is er hoop op verbetering. En telkens valt het resultaat tegen, met als gevolg dat de moed hem in de schoenen zinkt. De zorgverzekeraar heeft dan wel alles vergoed, maar gaat er van uit dat de huidige prothese zes jaar lang wordt gebruikt. Pas na die tijd heeft mijnheer Terhorst recht op een nieuwe vergoeding. Geen hoopvol uitzicht.

Samen met een medewerkster van de afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang Gelderland brengt meneer Terhorst in kaart wat er allemaal aan oplossingspogingen de revue gepasseerd is. Zo blijkt de heer Terhorst een overstap te hebben overwogen naar een andere tandarts. Maar die vindt het maar lastig als hij hoort welke problemen er spelen met de klikprothese. Ook een tandtechnisch laboratorium keek eerder al naar de prothese. Het is zonneklaar: na alle pogingen is de irritatie toe- en de communicatie afgenomen.

De medewerkster van Zorgbelang Gelderland informeert naar de doelen van de heer Terhorst en zet de mogelijkheden op een rijtje. Daarbij hoort ook een klachtenprocedure. Voor hij daarvoor wil kiezen, gaat de heer Terhorst een gesprek aan, waarbij hij en de tandarts elkaar met open vizier tegemoet willen treden. Om dat te laten slagen zijn bepaalde spelregels van belang. Die komen in een voorbereidend gesprek met de medewerkster van Zorgbelang Gelderland aan de orde.

De voorbereidingen hebben succes. De heer Terhorst had voldoende handvatten om een open en eerlijk gesprek aan te gaan. En dat werpt zijn vruchten af. De tandarts vindt dat Terhorst gelijk heeft en biedt zijn cliënt een compleet nieuwe prothese aan. Zonder kosten. De heer Terhorst is blij en informeert de Zorgbelangmedewerkster opgelucht over het eindresultaat.