

Reglement aansluiting klachtenregeling van de vereniging Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT) voor instellingen (Instellingsklachtenregeling)

Inleiding

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Op grond van deze wet zijn zorgaanbieders, waaronder begrepen de (groeps)praktijk maar ook de tandarts of andere zorgverlener die op basis van een Overeenkomst van Opdracht zelfstandig zorg verleent, verplicht om een klachtenregeling te hebben en aangesloten te zijn bij een erkende geschilleninstantie.

De Instellingsklachtenregeling is bedoeld voor de incidentele klachten van patiënten, zoals die kunnen ontstaan in een tandartsen(groeps)praktijk, die niet door de zorgaanbieder zelfstandig opgelost werden of die door de patiënt niet aan de zorgaanbieder werden voorgelegd.

Indien een klacht het handelen betreft van een bij de aangesloten instelling werkzame ZZP-zorgverlener, is uitgangspunt dat de klacht wordt doorgeleid naar de individuele klachten- en geschillenregeling van deze ZZP-zorgverlener.

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

In dit reglement wordt - indien van toepassing in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) - verstaan onder:

- a. Aangesloten instelling:* De instelling die lid is van de ANT en een aansluitovereenkomst heeft afgesloten in de zin van onderdeel c van dit artikel;
- b. Aanmeldformulier:* Het formulier bedoeld voor aanmelding bij de klachtenregeling van de ANT;
- c. Aansluitovereenkomst:* De overeenkomst tussen ANT en de instelling voor aansluiting bij de klachtenregeling van de ANT, in de zin van de onderdelen f en h.
- d. ANT goedgekeurde klachtenregeling:* Een klachtenregeling in de zin van artikel 13 Wkkgz die de goedkeuring van ANT kan wegdragen.
- e. Bureau klachtbehandeling:* Het ANT klachtbehandelings-, advies- en informatiepunt voor patiënten van bij de ANT aangesloten zorgaanbieders;
- f. Geschillenbehandeling:* De behandeling van geschillen in de zin van art. 18 Wkkgz door Stichting Geschilleninstantie Mondzorg, op grond van het Reglement Geschilleninstantie Mondzorg;
- g. Instelling:* De rechtspersoon die bedrijfsmatig zorg verleent, het organisatorische verband van natuurlijke personen dat bedrijfsmatig zorg verleent of doet verlenen, alsmede de natuurlijke persoon die bedrijfsmatig zorg doet verlenen;
- h. Klachtenbehandeling:* De behandeling van klachten in de zin van art. 13 Wkkgz door de ANT, op grond van het Reglement klachtenregeling van de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT).
- i. Klachtenfunctionaris:* Degene die bij de ANT is aangesteld voor de onpartijdige en onafhankelijke klachtenopvang en klachtenbehandeling;
- j. Klachtenregeling van de ANT:* De regeling van de ANT voor de behandeling van klachten en geschillen.
- k. Zorgaanbieder:* De instelling dan wel de solistisch werkende zorgverlener waaronder begrepen de ZZP-zorgverlener.
- l. ZZP-zorgverlener:* De zorgverlener die op basis van een Overeenkomst van Opdracht zelfstandig zorg verleent.

Artikel 2: Doel en grondslag

1. In dit reglement zijn de voorwaarden bepaald die gelden voor (het behoud van) de aansluiting van een instelling bij de klachtenregeling van de ANT.
2. Dit reglement is vastgesteld door de algemene ledenvergadering van de ANT, in de zin van art 22.1 van de statuten van de ANT.

Artikel 3: Toepassing

Dit reglement is van toepassing op iedere aansluitovereenkomst tussen de ANT en de instelling.

Artikel 4: Totstandkoming van de aansluitovereenkomst

Om als instelling in aanmerking te komen voor aansluiting bij de klachtenregeling gelden de volgende cumulatieve voorwaarden:

- a. de instelling is lid van de ANT;
- b. de instelling heeft het aanmeldformulier ingediend bij de ANT;
- c. de ANT heeft goedkeuring van de aanmelding van de instelling schriftelijk bevestigd, en;
- d. de instelling heeft de contributie voor het lidmaatschap en de financiële bijdrage voor aansluiting bij de klachtenregeling van de ANT voldaan.

Artikel 5: Klachten- en geschillenbehandeling

1. Een klacht over de aangesloten instelling of over een zorgverlener die in de praktijk van de aangesloten instelling werkzaam is, wordt door Bureau klachtbehandeling in behandeling genomen.
2. Bureau klachtbehandeling zal de klacht zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel afhandelen volgens het Reglement klachtenregeling van de vereniging Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT).
3. Indien de klacht het handelen betreft van een ZZZP-zorgverlener die lid is van de ANT, dan zal Bureau klachtbehandeling zo mogelijk de klacht afhandelen op grond van diens individuele aansluiting bij de klachtenregeling van de ANT.
4. Als de klacht het handelen betreft van een ZZZP-zorgverlener die aangesloten is bij een andere klachten- en geschillenregeling, dan zal Bureau klachtbehandeling in overleg treden met deze klachten- en geschillenregeling en zo mogelijk de behandeling van de klacht overdragen aan de betreffende organisatie.
5. Een aan Stichting Geschilleninstantie Mondzorg voorgelegd geschil ter zake het handelen van de instelling of in de praktijk van de instelling werkzame zorgverlener wordt in behandeling genomen volgens het Reglement Geschilleninstantie Mondzorg.

Artikel 6: Verplichtingen aangesloten instelling

1. De aangesloten instelling voldoet aan haar verplichtingen die bij of krachtens de Wkkgz, het Reglement klachtenregeling van de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT) en het Reglement Geschilleninstantie Mondzorg zijn gesteld.

2. De aangesloten instelling verplicht zich om op voortvarende wijze mee te werken aan de klachten- en geschillenbehandeling en redelijke aanwijzingen van Bureau klachtbehandeling ter zake op te volgen.

3. De aangesloten instelling vergewist zich ervan dat iedere zorgverlener die in haar praktijk werkzaam is op grond van een Overeenkomst van Opdracht (ZZP-zorgverlener), zelfstandig aangesloten is bij een door de ANT goedgekeurde klachten- en geschillenregeling.

Artikel 7: Jaarbijdrage voor aansluiting en doorbelasting van kosten

1. Voor (behoud van de) aansluiting bij de klachtenregeling betaalt de (aangesloten) instelling jaarlijks een door de ANT vast te stellen financiële bijdrage.

2. De ANT heeft het recht om de kosten die in het kader van de behandeling van een klacht en/of een geschil door haar worden gemaakt dan wel door de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg aan haar worden doorbelast, door te belasten aan de aangesloten instelling in de volgende gevallen:

- a. Indien sprake is van niet-incidenteel dan wel onevenredig gebruik van deze klachtenregeling door de aangesloten instelling, dit ter beoordeling van de ANT;
- b. Als de zorgaanbieder onvoldoende meewerkt aan een voortvarende afhandeling van de klacht of een geschil, dit ter beoordeling van Bureau klachtbehandeling en/of de klachtenfunctionaris;
- c. Indien de klacht een ZZP-zorgverlener betreft en de klacht niet doorgeleid kan worden naar diens individuele klachten- en geschillenregeling;
- d. Indien behandeling of beoordeling van de klacht of geschil het advies van een extern deskundige noodzaakt, dit ter beoordeling van de ANT;
- e. Als de aangesloten instelling in het kader van de klachten- en/of geschillenbehandeling niet voldoet aan haar verplichtingen die bij of krachtens de Wkkgz, het Reglement klachtenregeling van de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT) en/of het Reglement Geschilleninstantie Mondzorg op haar rusten, evenwel niet eerder dan nadat de instelling in de gelegenheid is gesteld om alsnog binnen de termijn van een maand aan haar verplichtingen te voldoen en de instelling die gelegenheid niet heeft benut.

3. Doorbelasting van kosten zoals bedoeld in lid 2 geschiedt na voorbericht door de ANT aan de aangesloten instelling.

4. De kosten van klachtenbehandeling die op grond van lid 2 aan een instelling kunnen worden doorbelast zijn maximaal gelijk aan de door de ANT betaalde kosten.

5. De kosten van geschillenbehandeling die op grond van lid 2 aan een instelling kunnen worden doorbelast, zijn gelijk aan de kosten die de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg voor de behandeling van een geschil bij de ANT in rekening brengt.

Artikel 8: Duur en beëindiging van de aansluitovereenkomst

1. De aansluitovereenkomst wordt aangegaan voor (de resterende duur van) een kalenderjaar. Na afloop van een kalenderjaar wordt de aansluitovereenkomst stilzwijgend verlengd met één jaar, tenzij de overeenkomst eindigt op grond van een van de volgende leden.

2. De instelling kan de aansluitovereenkomst tegen het einde van ieder kalenderjaar schriftelijk opzeggen, met inachtneming van een termijn van één maand.

3. De aansluitovereenkomst eindigt van rechtswege in geval van:
 - a. surséance van betaling of faillissement van de instelling of een aanvraag daartoe;
 - b. de instelling in liquidatie treedt of anderszins juridisch of feitelijk ophoudt te bestaan;
 - c. bij beëindiging van het ANT lidmaatschap van de instelling.

4. De aangesloten instelling kan de aansluitovereenkomst tussentijds opzeggen, in welk geval geen restitutie van (een deel van) de jaarlijkse bijdrage plaatsvindt.

5. De ANT kan de aansluitovereenkomst opschorten als de aangesloten instelling handelt in strijd met haar verplichtingen uit hoofde van dit reglement of het lidmaatschap van de ANT.

6. De aansluitovereenkomst kan eenzijdig en met onmiddellijke ingang door de ANT worden beëindigd, in welk geval geen restitutie van (een deel van) de jaarlijkse bijdrage plaatsvindt, indien de instelling:
 - a. de contributie voor het lidmaatschap en/of de bijdrage voor aansluiting bij de klachtenregeling en/of de aan haar doorbelaste kosten voor klachten- en geschillenbehandeling niet heeft voldaan, nadat de instelling schriftelijk in de gelegenheid is gesteld alsnog binnen een termijn van een maand aan haar financiële verplichtingen te voldoen;
 - b. indien de instelling niet voldoet aan (overige) voorwaarden of verplichtingen die bij of krachtens de statuten en/of reglementen van de ANT zijn gesteld of enige bepaling uit de statuten en/of reglementen van de ANT overtreedt;
 - c. indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de aansluitovereenkomst in redelijkheid niet langer van de ANT kan worden gevergd.

7. Indien voor het einde van de aansluitovereenkomst een klacht of geschil ter beoordeling werd voorgelegd aan de ANT respectievelijk aan de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg, blijft hetgeen bepaald in artikel 5, 6 en 7 onverminderd van kracht tot behandeling is voltooid.

Artikel 9: Slotbepalingen

Dit reglement is tijdens de Algemene ledenvergadering van de ANT van 21 juni 2019 goedgekeurd en kan worden gewijzigd, op grond van art. 22.1 van de statuten van de ANT.