

# Reglement klachtenregeling van de vereniging Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT)

## I Algemeen

### Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In deze klachtenregeling wordt - in overeenstemming met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) – bedoeld met:

**Beklaagde:** de bij de ANT klachtenregeling aangesloten tandarts of een voor deze zorgaanbieder werkzame persoon over wiens gedraging jegens een patiënt, diens familieleden of naaste betrekkingen een klacht is ingediend.

**Bureau klachtbehandeling:** het klachtbehandelings-, advies- en informatiepunt voor patiënten van bij de ANT aangesloten zorgaanbieders.

**Klacht:** een uiting van onvrede door of namens een patiënt over een gedraging jegens die patiënt door de zorgaanbieder of een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is  
*of*  
een uiting van onvrede over de weigering van de zorgaanbieder om een persoon in het kader van de zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen.

**Klachtenfunctionaris:** degene die bij de ANT is aangesteld voor de onpartijdige en onafhankelijke klachtenopvang en de procedure van klachtbehandeling.

**Klachtenonderzoekscommissie:** de door de ANT ingestelde en voor de klager, beklaagde en klachtenfunctionaris beschikbare en bereikbare commissie die een onafhankelijke, niet bindende uitspraak kan doen over de gegrondheid van een klacht.

**Klager:** de patiënt of diens wettelijke vertegenwoordiger, gemachtigde, zaakwaarnemer of - indien de patiënt is overleden - een directe nabestaande, die een klacht indient.

**Oordeel:** een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van een klacht heeft geleid, welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen en binnen welk termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd.

**Patiënt:** een natuurlijke persoon aan wie de zorgaanbieder zorg verleent of heeft verleend.

**Zorgaanbieder:** de instelling of solistisch werkende zorgverlener die tandheelkundige zorg verleent.

**Zorgverlener:** de tandarts, assistent of andere bij de zorgaanbieder werkzame persoon die zorg verleent.

## **artikel 2. Doelstellingen**

1. Deze klachtenregeling heeft tot doel;
  - a. het bieden van een laagdrempelige en effectieve opvang en afhandeling van klachten die gericht is op het bereiken van een voor de klager en de zorgaanbieder bevredigende oplossing.
  - b. het zo nodig herstellen van de relatie tussen de klager en de beklagde, waarbij recht wordt gedaan aan de belangen van de klager en de beklagde.
  - c. het verbeteren van de kwaliteit van zorgverlening van door bij de ANT aangesloten zorgaanbieders.

## **II Klachtenfunctionaris**

### **artikel 3. Klachtenfunctionaris**

1. De ANT heeft één of meerdere klachtenfunctionarissen aangesteld.
2. De ANT waarborgt de onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris, zodat deze de vrijheid heeft om zijn werkzaamheden te verrichten overeenkomstig de wet, de voor hem geldende beroepsnormen en taakomschrijving, zonder inmenging door de ANT of de zorgaanbieder.
3. De klachtenfunctionaris:
  - a. is aanspreekpunt voor patiënten in geval van onvrede over een gedraging van de zorgaanbieder of een voor de zorgaanbieder werkzame persoon;
  - b. geeft informatie en advies over toepassing van wet- en regelgeving en de verschillende mogelijkheden van klachtbehandeling;
  - c. adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren en op schrift stellen van de klacht.
  - d. onderzoekt de mogelijkheden om tot een oplossing van de klacht te komen, waarbij hij zich onpartijdig en onafhankelijk opstelt tegenover de klager en aangeklaagde;
  - e. houdt de klager en aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van de klachtbehandeling.
4. Voor een goede uitoefening van zijn taken kan de klachtenfunctionaris informatie inwinnen en stukken inzien, indien de klager hier expliciet toestemming voor geeft en met inachtneming van het beroepsgeheim van de hulpverlener;
5. De klachtenfunctionaris kan na toestemming van de klager externe deskundigen betrekken bij de klachtafhandeling en/of advies inwinnen bij de ANT Klachtenonderzoekscommissie.
6. Bij twijfel over de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris, omdat hij op enigerlei wijze betrokken is (geweest) bij datgene dat aanleiding vormt voor de klacht of een van de betrokken partijen, onthoudt de klachtenfunctionaris zich van deelneming aan de klachtbehandeling. In dat geval zal de ANT voor passende vervanging zorg dragen.

## **III Onvrede en klachtbehandeling**

### **artikel 4. Uiting van onvrede**

1. De cliënt of diens vertegenwoordiger wendt zich bij onvrede eerst tot de zorgverlener of zorgaanbieder, tenzij er gegronde redenen zijn die hem dit belemmeren.
2. Wanneer het signaal van onvrede wordt geuit bij de klachtenfunctionaris, dan stelt deze de zorgaanbieder hiervan op de hoogte en zal trachten om de patiënt of diens vertegenwoordiger

alsnog met de zorgaanbieder in contact te brengen, tenzij er gegronde redenen zijn die een dergelijk contact belemmeren.

3. Beide partijen kunnen in deze informele fase een beroep doen op de klachtenfunctionaris ter ondersteuning van dit overleg en het geven van advies.
4. Als het niet lukt om in deze informele fase de onvrede weg te nemen, dan wijzen de zorgaanbieder respectievelijk de klachtenfunctionaris de patiënt of diens vertegenwoordiger op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris.

#### **artikel 5.        Indienen klacht**

1. Een klacht kan worden ingediend door de patiënt, de vertegenwoordiger van de patiënt of, indien de patiënt is overleden, een nabestaande.
2. De klager dient schriftelijk een klacht in bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris stelt hiervoor een modelklachtenformulier beschikbaar.
3. Desgewenst kan de klachtenfunctionaris de klager ondersteunen bij het formuleren van diens klacht of het schriftelijk vastleggen op het modelklachtenformulier, indien klager de klachtenfunctionaris telefonisch benadert met het doel een klacht in te dienen.
4. De datum van formele indiening van de klacht als bedoeld onder 2. geldt als aanvangsdatum van de klachtenprocedure.
5. Een klacht kan alleen in behandeling worden genomen wanneer:
  - a. de klacht betrekking heeft op een zorgbehandeling door een bij de ANT aangesloten zorgaanbieder;
  - b. de klacht het belang van de patiënt betreft.
6. Een klacht kan niet in behandeling worden genomen wanneer:
  - a. er niet voldaan is aan de voorwaarden zoals genoemd in de voorgaande leden 1, 2 en 5;
  - b. door tijdsverloop de klacht niet meer op reële gronden kan worden beoordeeld;
  - c. de klacht al in behandeling is bij de zorgaanbieder, of al tot een oplossing geleid en er zich daarna geen nieuwe feiten of omstandigheden hebben voorgedaan, die tot een andere oplossing zouden hebben geleid.
7. Wanneer een klacht naar het oordeel van de klachtenfunctionaris niet in behandeling kan worden genomen wordt hiervan, onder vermelding van redenen, schriftelijk of elektronisch mededeling gedaan aan de klager.

#### **artikel 6.        Klachtbehandeling**

1. De klager bepaalt, na informatie van en in goed overleg met de klachtenfunctionaris, het traject van de klachtenbehandeling. Een klacht kan op de volgende manieren worden behandeld:
  - a. verzoek om registratie: indien de klager geen oordeel van de zorgaanbieder wenst maar wel een signaal of melding van onvrede of ongenoegen wenst te geven, wordt de klacht geregistreerd en geanalyseerd door de klachtenfunctionaris;
  - b. verzoek om tot een oordeel van de zorgaanbieder te komen, met behulp van de bemiddelende rol van de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris onderzoekt de klacht zorgvuldig en bemiddelt tussen de klager en de beklagde om tot een voor beide partijen bevredigende oplossing van de klacht te komen. Hij geeft hierbij de klager en beklagde op gelijke wijze de gelegenheid om zijn/haar zienswijze te geven en doet recht aan de belangen van de betrokkenen. De klachtenfunctionaris stelt zich onpartijdig op.
3. Indien een klacht betrekking heeft op de zorg aan een patiënt waarbij meerdere zorgverleners betrokken zijn en klager heeft laten weten dat hij ook over een (van de) andere zorgverlener(s) een klacht heeft ingediend, dan zal de klachtenfunctionaris in overleg treden met de

klachtenfunctionaris van die andere zorgverlener(s) om te bekijken hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen, zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de verleende multidisciplinaire zorg. Gezamenlijke behandeling van een klacht als hier bedoeld vindt alleen plaats met de toestemming van de klager.

4. Teneinde de klacht goed te onderzoeken kan de klachtenfunctionaris in overleg met en met toestemming van partijen, de klacht ter beoordeling aan de Klachtenonderzoekscommissie voorleggen.
5. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de Klacht.

#### **artikel 7. Klachtenonderzoekscommissie**

1. Ter ondersteuning van klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris kan een uitspraak over de gegrondheid van de klacht gevraagd worden aan de Klachtenonderzoekscommissie. De Klachtenonderzoekscommissie heeft tot doel een objectief oordeel te geven over aan haar overgelegde documentatie en door de klager en beklagde bekend gemaakte feiten en visies. De klachtbehandeling vindt plaats conform het Reglement Klachtenonderzoekscommissie Associatie Nederlandse Tandartsen.
2. De Klachtenonderzoekscommissie legt haar bevindingen vast in een beknopt rapport. Het rapport bevat het oordeel en de motivering daarvan over de klacht, alsmede eventuele aanbevelingen aan de zorgaanbieder. Het oordeel van de Klachtenonderzoekscommissie is niet bindend.
3. De klachtenfunctionaris stuurt het rapport van de Klachtenonderzoekscommissie aan de klager, en de zorgaanbieder.

#### **artikel 8. Oordeel zorgaanbieder**

1. De zorgaanbieder informeert de klager binnen een redelijke termijn en uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de formele klacht, zoals bevestigd door de klachtenfunctionaris, over zijn oordeel. Daarbij wordt vermeld:
  - a. met redenen omkleed tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid;
  - b. welke beslissingen de zorgaanbieder over en naar aanleiding van de klacht heeft genomen; en
  - c. binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen worden gerealiseerd.
2. Hiermee eindigt de klachtbehandeling. De zorgaanbieder informeert de klachtenfunctionaris over de afronding van de klachtbehandeling, met toezending van het aan de klager verzonden oordeel over de klacht.
3. Indien zorgvuldige behandeling van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris noodzaakt, kan de in lid 1. genoemde termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd.
4. Indien zorgvuldig onderzoek van een klacht en het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht daartoe noodzaakt, kan met expliciete instemming van klager de termijn van klachtbehandeling met een nader vast te stellen termijn worden verlengd.

#### **artikel 9. Intrekking en stopzetting van de klachtbehandeling**

1. De klager heeft te allen tijde het recht de klacht in te trekken. De klacht wordt dan niet verder behandeld. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht door de zorgaanbieder wenst. De intrekking wordt door de klachtenfunctionaris schriftelijk bevestigd aan de klager en de beklagde.

2. Indien de klacht mondeling wordt ingetrokken, bevestigt de klachtenfunctionaris de intrekking schriftelijk aan de klager en de beklagde, onder vermelding van het (telefoon)gesprek en eventueel de reden van intrekking.
3. In geval van dringende reden kan de zorgaanbieder of de klachtenfunctionaris besluiten de klachtbehandeling stop te zetten. Van dringende redenen is bijvoorbeeld sprake wanneer de klager zich agressief naar medewerkers uit of anderszins ernstig misdraagt waardoor voortzetting van de klachtbehandeling in alle redelijkheid niet meer kan worden verlangd. De klachtenfunctionaris informeert de klager en de beklagde schriftelijk over de stopzetting van de klachtbehandeling en de reden daarvan.

### **III. Overige bepalingen**

#### **artikel 10. Vertrouwelijkheid**

1. Alle gegevens betreffende een klacht (inclusief persoonsgegevens) worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. De klachtenfunctionarissen, leden van de Klachtenonderzoekscommissie en andere bij de uitvoering van het klachtenreglement betrokkenen hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hun uit hoofde van hun functie dan wel uit hoofde van hun betrokkenheid bekend is geworden.
2. Voorafgaand aan de inhoudelijke behandeling van een klacht, geeft de klager toestemming tot inzage van zijn of haar medische dossier door de klachtenfunctionarissen, de leden van de Klachtenonderzoekscommissie en andere bij de beoordeling van de klacht betrokkenen. De klager ontvangt daartoe een verzoek van de klachtenfunctionaris.

#### **artikel 11. Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. Het bureau klachtbehandeling bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een (digitaal) dossier van de cliënt op wie de klacht betrekking heeft. Een klachtendossier wordt minimaal vijf jaar bewaard.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het medisch dossier van de cliënt bewaard.

#### **artikel 12. Kosten**

1. De klachtbehandeling op basis van deze regeling is kosteloos voor de klager.
2. De kosten voor (juridisch) adviseurs, getuigen en/of deskundigen die klager inroept ter ondersteuning in de klachtbehandelingsprocedure komen voor rekening van klager zelf.

#### **Artikel 13. Geschilleninstantie, beroepsmogelijkheid**

1. De ANT is aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg. Bij deze onafhankelijke geschilleninstantie kan de klager in beroep gaan tegen een oordeel van een zorgaanbieder.
2. Behoudens het voorgaande, is in het kader van dit reglement niet in een beroepsmogelijkheid voorzien.

#### **Artikel 14. Jaarverslag**

1. De ANT brengt ieder jaar voor 1 april van het kalenderjaar volgend op het verslagjaar een geanoniseerd verslag uit over het aantal en de aard van de door de ANT behandelde klachten en de strekking van de uitkomsten daarvan. In het jaarverslag worden tevens verbetermaatregelen voor de kwaliteit van de zorg die zijn voortgekomen uit individuele klachten of analyses van de klachten benoemd.

## **Artikel 15. Vaststelling, inwerkingtreding en wijziging klachtenreglement**

1. Het klachtenreglement is overeenkomstig het bepaalde in artikel 13 lid 2 en lid 3 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) door de ANT vastgesteld met instemming van de Consumentenbond.
2. Het klachtenreglement treedt in werking op 1 januari 2017
3. Voorgenomen wijzigingen van het klachtenreglement legt het bestuur ter goedkeuring voor aan de Consumentenbond.
4. De ANT draagt er zorg voor dat het klachtenreglement op adequate wijze onder de aandacht wordt gebracht van patiënten en zorgaanbieders. Het reglement wordt op het voor iedereen toegankelijke deel van de website geplaatst en desgevraagd wordt een exemplaar van het reglement verstrekt aan wie daarom verzoekt.