

De Wkkgz en de klachtenregeling

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt en heeft daarom wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg **verplicht** tandartsen om te beschikken over een klachtenregeling die voldoet aan de eisen die hiervoor gesteld zijn en aangesloten te zijn bij een erkende geschilleninstantie.

Als zelfstandig zorgverlener hebben ZZP'ers een eigen klachtenregeling nodig. Een eenvoudige manier om je klachtenregeling te regelen is via de beroepsvereniging, de ANT of de KNMT. Ben je in loondienst? Informeer dan bij je werkgever of de klachtenregeling voor jou is geregeld.

Klachtenregeling

Een klachtenregeling of -service neemt de binnenkomende klachten in behandeling en geleid deze zo nodig door naar een klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris helpt de patiënt in geval van een klacht, door hem te adviseren en te bemiddelen tussen hem en de tandarts. Het voornaamste doel van de klachtenfunctionaris is om de patiënt en tandarts samen tot een oplossing te laten komen.

De afsluiting van de klachtenprocedure is het oordeel dat de tandarts geeft over de tegen hem ingediende klacht en de door hem gekozen oplossingsrichting. Als dit niet tot een bevredigende oplossing van de klacht leidt, dan biedt de Wkkgz de patiënt de mogelijkheid om zich te wenden tot een geschillencommissie.

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg

De beroepsverenigingen (ANT, KNMT, NVM en ONT) hebben gezamenlijk de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg opgericht; een onafhankelijke geschilleninstantie die voor de aangesloten tandartsen en andere mondzorgverleners geschillen beslecht zoals de Wkkgz bedoelt.

Een commissie bestaande uit een (oud) rechter (voorzitter), een namens de Consumentenbond aangesteld lid (jurist) en drie tandartsen-leden die samen één stem hebben, doet een **juridisch bindende uitspraak** en kan financiële claims tot euro 25.000 toewijzen.

Verschillen tussen de klachtenregeling van ANT en KNMT

- De ANT biedt een extra tussenstap middels een intern bureau klachtbehandeling voordat de klacht wordt doorgezet naar de klachtenfunctionaris.

- De KNMT biedt ondersteuning van een *buddy*; een ervaren collega die functioneert als een klankbord.
- De kosten van de klachtenregeling zijn bij het ANT inbegrepen in het lidmaatschap. Bij het KNMT zijn de kosten voor starters inbegrepen. Daarna kost aansluiting bij de klachtenservice €95,00 per jaar.

DE ANT
KLACHTENREGELING