

# Klachten en geschillen (Wkkgz)

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. Daarom heeft de overheid 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.

De ANT biedt haar leden een klachtenregeling en [instellingsklachtenregeling](#) die voldoet aan de Wkkgz en door de Consumentenbond is goedgekeurd. Leden van de ANT zijn daarnaast automatisch aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg, een initiatief van de ANT, KNMT, NVM en ONT.

## Klachtenregeling

Het Bureau klachtbehandeling neemt alle binnenkomende klachten op professionele wijze in behandeling, lost deze waar mogelijk direct op of geleid deze zo nodig door naar een van de nieuwe ANT klachtenfunctionarissen.

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. In sommige gevallen kan de klachtenfunctionaris voorstellen om de klacht ter beoordeling voor te leggen aan de **ANT Klachtenonderzoekscommissie**. Het advies van deze commissie kan behulpzaam zijn bij het vinden van een oplossing voor de klacht.

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 ANT heeft samen met de KNMT, NVM en ONT 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 ervaren jurist (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.

Anders dan gebruikelijk is in veel geschillencommissies hebben de mondzorgkoepels uitdrukkelijk gekozen voor een meerkoppig beroepsgenoten-panel. De complexiteit van medisch handelen en diversiteit van het wetenschappelijk veld vraagt immers om een zo genuanceerd mogelijke beschouwing door beroepsgenoten.

*\* In geval van een geschil met een mondhygiënist zullen drie mondhygiënisten in de commissie zitting nemen etc.*

## Kosten

De kosten voor aansluiting bij de klachtenregeling en geschilleninstantie zijn begrepen in het ANT lidmaatschap.

## Voorkom een geschil

Belangrijk blijft: Voorkom een geschil en handel klachten zo goed mogelijk zelf af. De ANT helpt u hierbij.

De ANT helpt u hierbij; u kunt blijven rekenen op een professionele ANT klachtenregeling!

