

# Reglement Klachtenregeling KNMT

## *Inleiding*

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) inwerking getreden. Deze wet brengt voor tandarts(specialist)en verplichtingen met zich mee op het gebied van de kwaliteit van zorg. Zorgaanbieders zijn verplicht om een klachtenregeling te hebben en moeten zich aansluiten bij een geschilleninstantie. In verband met een overgangstermijn gelden deze verplichtingen per 1 januari 2017.

De KNMT heeft als beroepsorganisatie van tandarts(specialist)en een klachtenregeling in het leven geroepen die voldoet aan de eisen van de Wkkgz. Leden van de KNMT kunnen zich bij deze klachtenregeling aansluiten. Op leden van de KNMT die zich aansluiten bij deze klachtenregeling is dit Reglement Klachtenregeling KNMT van toepassing als ook de Statuten, het Huishoudelijk Reglement en de overige reglementen van de KNMT.

Indachtig de Wkkgz is het de bedoeling dat zorgaanbieders proberen om eerst zelf een klacht op te lossen, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met de klager. Als dit niet lukt of klager wil direct een beroep doen op een klachtenfunctionaris, vindt verdere behandeling van de klacht volgens deze klachtenregeling plaats.

Op grond van de klachtenregeling worden klachten over gedragingen van een aangesloten lid van de KNMT jegens een patiënt in het kader van de tandheelkundige zorgverlening overeenkomstig het bepaalde in dit reglement behandeld. Uitgangspunt is een effectieve en laagdrempelige opvang van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht. Daarbij wordt een klachtenfunctionaris ingezet die als taak heeft om op onafhankelijke en onpartijdige wijze het proces van klachtbehandeling en bemiddeling tussen klager en het aangeklaagde lid te begeleiden.

De wetgever heeft in de Wkkgz tevens bepaald dat als een klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenregeling er de mogelijkheid moet zijn om een geschil voor te leggen aan een geschilleninstantie.

De Klachtenregeling KNMT is overeenkomstig het bepaalde in artikel 13 lid 2 Wkkgz vastgesteld met instemming van de Consumentenbond.

## **ALGEMEEN**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde	de zorgaanbieder tegen wie een klacht is ingediend
Deskundige	een natuurlijke persoon met expertise op tandheelkundig gebied of voor tandheelkunde relevante kennisgebieden en die in het kader van deze klachtenregeling door de KNMT als deskundige is benoemd
Klager	de natuurlijke persoon die een klacht indient
Klacht	een klacht kan zijn:

	een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen, jegens een patiënt in het kader van de tandheelkundige zorgverlening
	een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de tandheelkundige zorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen
Klachtenfunctionaris	de in het kader van deze klachtenregeling door de KNMT aangestelde functionaris
Medewerker	de medewerker die op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is in de praktijk van de praktijkhouder dan wel anderszins werkzaamheden in de praktijk verricht, zoals een stagiaire of vrijwilliger niet zijnde de tandarts OVO
Patiënt	een natuurlijk persoon die tandheelkundige zorg vraagt of aan wie tandheelkundige zorg wordt verleend
Praktijkhouder	de houder van een tandheelkundige praktijk die tevens zorgaanbieder in de zin van de Wkkgz is
Tandarts OVO	tandarts die op basis van een overeenkomst van opdracht als zelfstandig ondernemer werkzaam is binnen een praktijk en zelf voorziet in deelname aan deze klachtenregeling
Zorgaanbieder	de solistisch werkende tandarts(specialist), de tandarts OVO, de rechtspersoon die bedrijfsmatig tandheelkundige zorg verleent of een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig tandheelkundige zorg verlenen of doen verlenen en is aangesloten bij de Klachtenregeling KNMT

## **Artikel 2 Doelstellingen**

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht.
- b. het zo nodig bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen.
- c. de kwaliteit van de tandheelkundige zorgverlening te bevorderen.

## **KLACHTENFUNCTIONARIS**

### **Artikel 3 Aanstelling**

De klachtenfunctionaris wordt aangesteld door de KNMT. Er kunnen meerdere klachtenfunctionarissen worden aangesteld.

## **Artikel 4**

### **Taken en verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid:
  - klager op diens verzoek van advies te dienen over de indiening van een klacht
  - klager bij te staan bij het formuleren van een klacht
  - het zorgvuldig onderzoeken van de mogelijkheden tot een oplossing van de klacht te komen
2. De klachtenfunctionaris houdt klager en de aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Indien de aangeklaagde een tandarts OVO betreft, zal tevens de praktijkhouder door de klachtenfunctionaris worden geïnformeerd over de voortgang.

## **Artikel 5**

### **Bevoegdheden**

1. Aan de klachtenfunctionaris komt de bevoegdheid toe om alles te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht.
2. De klachtenfunctionaris heeft de bevoegdheid om indien dit noodzakelijk wordt geacht om tot een oplossing van de klacht te kunnen komen en het de instemming van klager en de aangeklaagde heeft, een deskundige te raadplegen.
3. Indien en voor zover de klachtenfunctionaris aanwijzingen heeft dat goede tandheelkundige zorgverlening structureel in het geding is met mogelijk ernstig nadeel voor patiënten, is de klachtenfunctionaris gehouden hiervan melding te doen aan de Commissie Intern Tucht recht van de KNMT.

## **Artikel 6**

### **Positie en waarborgen onafhankelijkheid**

1. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover klager en de aangeklaagde alsmede de praktijkhouder indien de klacht zich richt tegen een tandarts OVO. De klachtenfunctionaris zal zich dan ook onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
2. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de klachtenfunctionaris aan de KNMT kenbaar te worden gemaakt zodat een andere klachtenfunctionaris de klacht kan behandelen.
3. Om de onafhankelijke positie van de klachtenfunctionaris te waarborgen, is de functie niet verenigbaar met een (bestuurs)functie of het vervullen van commissiewerkzaamheden binnen de KNMT alsmede het verrichten van diensten of arbeid in opdracht van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij deze klachtenregeling.

## **DESKUNDIGEN**

## **Artikel 7**

### **Benoeming en opzegging**

1. De deskundige wordt benoemd door het bestuur van de KNMT voor de duur van drie (3) jaar. Er kunnen meerdere deskundigen worden benoemd.
2. Het bestuur van de KNMT kan besluiten een deskundige te herbenoemen.
3. De deskundige ontvangt van de KNMT een vergoeding conform het beleid van de KNMT.
4. De deskundige heeft het recht om tussentijds de functie neer te leggen door hiervan schriftelijk mededeling te doen aan de KNMT en met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

## **Artikel 8**

### **Taken en verantwoordelijkheden**

1. De deskundige heeft als taak om indien daartoe van de klachtenfunctionaris een schriftelijk verzoek komt advies uit te brengen. Dit advies wordt schriftelijk gegeven.
2. Het advies als bedoeld in dit artikel dient objectief en onderbouwd te zijn en te worden gegeven naar de geldende maatstaven van de beroepsgroep waartoe de deskundige behoort.
3. Indien de deskundige een tandarts(specialist) betreft, is de deskundige gehouden bij het geven van het advies in acht te nemen dat beoordeling van de gedraging waarover de klacht gaat van de aangeklaagde of diens medewerker moet plaatsvinden naar de professionele standaard van de beroepsgroep, zoals ten tijde van het plaatsvinden van deze gedragingen van toepassing was.
4. Indien de deskundige een tandarts(specialist) is, kan het uitvoeren van een mondonderzoek waarbij de toestand van het gebit van de patiënt wordt beoordeeld deel uitmaken van het advies.

## **Artikel 9**

### **Bevoegdheid**

Indien en voor zover de deskundige aanwijzingen heeft dat een goede tandheelkundige zorgverlening structureel in het geding is met mogelijk ernstig nadeel voor patiënten, is de deskundige gehouden hiervan melding te doen aan de Commissie Intern Tucht recht van de KNMT.

## **Artikel 10**

### **Positie en waarborgen onafhankelijkheid**

1. De deskundige dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover klager en de aangeklaagde alsmede de praktijkhouder indien de klacht zich richt tegen een tandarts OVO. De deskundige zal zich dan ook onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
2. Indien de deskundige betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze in een individueel geval advies kan uitbrengen, dient dit zo snel als mogelijk aan de klachtenfunctionaris kenbaar te worden gemaakt zodat een andere deskundige kan worden benaderd.
3. Om de onafhankelijke positie van de deskundige te waarborgen, is de functie niet verenigbaar met een (bestuurs)functie of het vervullen van commissiewerkzaamheden binnen de KNMT alsmede het verrichten van diensten of arbeid in opdracht van de aangeklaagde.

## **PROCEDURE KLACHTBEHANDELING**

### **Artikel 11**

#### **Ontvankelijkheid en wijze van indienen klacht**

1. Een klacht kan worden ingediend door:
  - de patiënt
  - een vertegenwoordiger van de patiënt
  - een nabestaande van de overleden patiënt
2. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt kan de klachtenfunctionaris verzoeken om bescheiden te overleggen waaruit blijkt dat klager in deze hoedanigheid handelt en mag handelen.
3. De klacht moet schriftelijk in de Nederlandse taal worden ingediend bij de zorgaanbieder of rechtstreeks bij de KNMT. Als de klacht bij de zorgaanbieder wordt ingediend, zal de verdere afhandeling conform het bepaalde in dit reglement aanvangen nadat de KNMT de klacht van de zorgaanbieder heeft ontvangen. De zorgaanbieder is gehouden om daarbij de datum van

indiening van de klacht te vermelden. Indien de zorgaanbieder een tandarts OVO betreft, zal deze zorgaanbieder de praktijkhouder informeren over de klacht.

Indien de klacht rechtstreeks wordt ingediend bij de KNMT zal de klachtenfunctionaris de aangeklaagde schriftelijk informeren over de klacht. Deze schriftelijke mededeling bevat de datum waarop de klacht is ingediend. Indien de zorgaanbieder een tandarts OVO betreft, zal de klachtenfunctionaris tevens de praktijkhouder informeren over de klacht.

In dit artikel wordt onder schriftelijk mede begrepen de door klager mondeling geuite klacht waarvan de klachtenfunctionaris schriftelijk verslag heeft gedaan en dat door de klager voor akkoord is ondertekend.

4. Klager zal niet ontvankelijk worden verklaard in zijn klacht indien:
  - a. een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van dit reglement;
  - b. de klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de in lid 1 van dit artikel vermelde personen;
  - c. de zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft ten tijde van indiening van de klacht niet was aangesloten bij de Klachtenregeling KNMT
  - d. de klacht eerder is bemiddeld door een klachtenfunctionaris van de KNMT en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
5. Indien de klacht tegelijkertijd is ingediend bij een regionaal tuchtcollege wordt de bemiddeling bij de KNMT tijdelijk gestaakt gedurende de behandeling bij het regionale tuchtcollege.

## **Artikel 12**

### **Behandeling van de klacht**

1. Na ontvangst van een klacht zal de KNMT een klachtenfunctionaris aanwijzen voor de begeleiding van de klacht.
2. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen, waarbij de klachtenfunctionaris ervoor zorgdraagt dat als de klacht betrekking heeft op een medewerker van de zorgaanbieder ook deze medewerker in de gelegenheid zal worden gesteld om zijn zienswijze op de klacht te geven.
3. Klager en de aangeklaagde worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht. Indien de aangeklaagde een tandarts OVO betreft, zal de klachtenfunctionaris tevens de praktijkhouder informeren over de voortgang.
4. Indien dit noodzakelijk wordt geacht om tot een oplossing van de klacht te kunnen komen en het de instemming van klager en de aangeklaagde heeft, kan de klachtenfunctionaris een deskundige verzoeken om advies uit te brengen.

## **Artikel 13**

### **Multidisciplinaire zorg en/of betrokkenheid meerdere zorgverleners**

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg aan een patiënt, waarbij meerdere zorgverleners betrokken zijn en klager heeft laten weten dat hij ook over een van de andere bij de multidisciplinaire zorgverlening betrokkenen een klacht heeft, zal de klachtenfunctionaris met de klachtenfunctionaris van die andere zorgaanbieder in overleg treden 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.
2. Er vindt geen gezamenlijke behandeling van een klacht plaats als bedoeld in dit artikel indien klager hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

## **Artikel 14**

### **Einde van de klachtbehandeling**

1. Na afloop van de behandeling van de klacht ontvangt klager een schriftelijke mededeling van de aangeklaagde op voordracht van de klachtenfunctionaris waarin met redenen is omkleed tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er over en naar

- aanleiding van de klacht zijn genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. Indien de aangeklaagde een tandarts OVO betreft, zal de aangeklaagde de praktijkhouder hierbij betrekken.
2. De behandeling van een klacht neemt met onmiddellijke ingang een einde na ontvangst van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling van klager aan de klachtenfunctionaris of schriftelijke bevestiging door de klachtenfunctionaris aan klager van een door klager mondeling gedane uitspraak inhoudende dat de klacht wordt ingetrokken.
  3. Indien klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettig erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

## **Artikel 15**

### **Termijnen**

1. Een klacht dient te worden ingediend binnen vijf jaar, waarbij de termijn aanvangt op de dag dat klager bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in deze regeling. Indien de termijn is verstreken, zal de klacht in behandeling worden genomen als daartoe gegronde redenen zijn.
2. De schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 14 lid 1 van dit reglement ontvangt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder of KNMT is ingediend en derhalve door de zorgaanbieder of KNMT is ontvangen.
3. Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de klachtenfunctionaris noodzaakt, kan de termijn als bedoeld in het vorige lid met ten hoogste vier weken worden verlengd.
4. Indien het niet mogelijk is om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn met zoveel langer als nodig is worden verlengd, mits klager hiermee schriftelijk instemt. In het verzoek tot verlenging wordt de termijn waarmee wordt verlengd opgenomen.

## **GESCHILLENINSTANTIE MONDZORG**

### **Artikel 16**

#### **Vervolgactie na procedure klachtbehandeling**

1. Indien klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling of als een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, meent dat de klacht naar zijn oordeel in onvoldoende mate is weggenomen, kan het geschil schriftelijk ter beslechting aan de Geschilleninstantie Mondzorg worden voorgelegd. De behandeling van het geschil zal plaatsvinden conform het Reglement Geschilleninstantie Mondzorg.
2. Klachten over de inhoudelijke uitkomst van de klachtbehandeling zullen niet door de KNMT in behandeling worden genomen.

## **KWALITEIT**

### **Artikel 17**

#### **Klachten over handelwijze klachtenfunctionaris en/of deskundige**

1. Indien klager of de aangeklaagde van oordeel is dat de klachtenfunctionaris en/of deskundige bij de behandeling van de klacht niet onafhankelijk en/of partijdig handelt of heeft gehandeld, kan hiervan melding worden gedaan bij de KNMT. De melding dient schriftelijk en gemotiveerd te worden gedaan, waarbij eventuele bewijsstukken dienen te worden meegestuurd.
2. De KNMT besluit of naar aanleiding van een melding het noodzakelijk is vervolgstappen te ondernemen.
3. Het doen van een melding als bedoeld in dit artikel is geen bezwaar- of beroepsmogelijkheid van de klachtbehandeling in het kader van de Klachtenregeling KNMT.

## **OVERIGE BEPALINGEN**

### **Artikel 18**

#### **Kosten**

1. Voor de klachtbehandeling in het kader van de Klachtenregeling KNMT zijn klager en de aangeklaagde geen kosten verschuldigd.
2. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid kan de KNMT de kosten van de klachtbehandeling bij de aangeklaagde in rekening brengen indien in een periode van een jaar meerdere klachten tegen deze zorgaanbieder worden ingediend, en/of sprake is van een structureel karakter.
3. Als klager of de aanklaagde zich bij de klachtbehandeling (rechts)bijstand inschakelt, komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

### **Artikel 19**

#### **Informatieplicht**

De KNMT zal ervoor zorgdragen dat het Reglement Klachtenregeling KNMT voldoende publiekelijk bekend wordt gemaakt.

### **Artikel 20**

#### **Geheimhouding**

1. Op bij de klachtbehandeling in het kader van deze klachtenregeling betrokken medewerkers van de KNMT, de klachtenfunctionaris alsmede ingeschakelde deskundige(n) rust een geheimhoudingsverplichting ten aanzien van verkregen gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs geacht moet worden bekend te zijn.
2. De geheimhoudingsverplichting als bedoeld in lid 1 van dit artikel geldt niet indien een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of indien de uitvoering van verplichtingen uit hoofde van dit reglement noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de klachtbehandeling.

### **Artikel 21**

#### **Registratie gegevens klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door de KNMT aangewezen digitaal systeem.
2. De KNMT is verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende vijf jaar nadat de behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

## **INWERKINGTREDING**

### **Artikel 22**

#### **Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt direct in werking op het moment dat de statutenwijziging, zoals vastgesteld door de algemene vergadering van de KNMT op 22 maart 2018, van kracht is en is van toepassing op alle klachten die vanaf deze datum worden ingediend. Tot voornoemde datum van inwerkingtreding worden klachten behandeld conform het in de algemene vergadering van 16 december 2016 vastgestelde reglement Klachtenregeling KNMT.