



Associatie Nederlandse Tandartsen

Als u een klacht heeft over uw tandarts: De klachtenprocedure



Uitgave april 2010

Als u een klacht heeft over uw tandarts....

De aspecten van de klachtenafhandeling op een rij

De eerste stap

In eerste instantie raden wij u aan uw klacht voor te leggen aan uw tandarts; deze heeft er namelijk recht op te weten dat u niet tevreden bent. Formuleer uw klacht helder en geef aan wat u van uw tandarts verwacht. Indien u het gevoel heeft dat een gesprek daarover om wat voor reden lastig is of niets oplevert, uit uw klacht dan per brief; aangeraden wordt dit per aangetekende brief te doen. Zowel u als de tandarts behoren in eerste instantie te proberen het probleem in goede harmonie op te lossen. Indien u hierover afspraken kunt maken, vraag dan uw tandarts deze schriftelijk vast te leggen, zodat daar achteraf voor beide partijen geen onduidelijkheid over kan bestaan. Spreek eventueel een termijn af waarbinnen de zaak afgehandeld zou kunnen worden.

Pas als u er samen niet meer uit kunt komen staan er verschillende wegen open.

De second opinion

U kunt een andere tandarts consulteren om diens mening over het probleem te vragen. De mening van iemand, die niet in het conflict betrokken is, kan uw eigen visie bevestigen, nuanceren of ontkennen. Wellicht is deze mening aanleiding voor u of uw huistandarts het eigen standpunt te heroverwegen. Ook kunt u deze tandarts vragen een bemiddelende rol te spelen; dat kan alleen wanneer u zich niet bij hem/haar inschrijft als patiënt en uitsluitend gebruik maakt van de "tweede mening". De second opinion tandarts is overigens niet verplicht aan dat verzoek te voldoen.

De kosten voor de second opinion komen voor uw rekening; sommige verzekeraars vergoeden deze kosten. Wellicht is het zinvol hier tevoren informatie over in te winnen.

De zorgverzekeraar

U kunt uw probleem ook voorleggen aan uw zorgverzekeraar, mits uw tandarts daarmee een medewerkerovereenkomst heeft afgesloten. De meeste zorgverzekeraars hebben een adviserend tandarts in dienst, die u een second opinion kan geven. Op basis van de afgesloten medewerkerovereenkomst beschikt een adviserend tandarts ook over enige bevoegdheid uw huistandarts, indien nodig, aan te spreken op de kwaliteit van de geleverde prestatie en de wijze van afhandeling van uw klacht.

De klachtenprocedure

Pas als blijkt dat uw tandarts en u er samen niet uit kunnen komen kunt u uw klacht voorleggen aan een klachtencommissie. Volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WK CZ) is een tandarts verplicht een regeling te hebben voor de behandeling van klachten en op uw verzoek aan te geven waar u met uw klacht terecht kunt. Wanneer u deze folder van uw tandarts aangereikt heeft gekregen is de tandarts kennelijk aangesloten bij de Klachtencommissie Tandheelkunde van de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT).

Wanneer u uw klacht *schriftelijk* voorlegt aan de klachtencommissie wordt de volgende procedure gevolgd.

Allereerst wordt gecontroleerd of uw tandarts lid is van de ANT. Indien mogelijk en/of gewenst wordt in eerste instantie in een telefonisch gesprek bekeken welke weg het beste bewandeld kan worden; soms kan namelijk alsnog door

bemiddeling een voor beide partijen bevredigende oplossing worden gevonden. Lukt dit niet dan wordt overgegaan tot een formele behandeling van uw klacht.

Bij een formele behandeling wordt eerst beoordeeld of uw klacht *ontvankelijk* is, dat wil zeggen op basis van het reglement in aanmerking komt voor behandeling. Dit is bijvoorbeeld niet het geval, indien beklagde niet bij de ANT is aangesloten of door het tijdsverloop de klacht niet meer op reële gronden kan worden beoordeeld. Overigens neemt de klachtencommissie in geen enkel geval een geldvordering/schadeclaim van de klager in behandeling.

Is uw klacht *niet ontvankelijk*, dan kunt u wanneer u dat wenst uw zaak voorleggen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ), het (Regionaal) Tuchtcollege, de Burgerlijke rechter of de Straf Rechter.

Wanneer uw klacht *ontvankelijk is*, wordt uw zaak in behandeling genomen. Op basis van het verweer van de tandarts wordt door de klachtencommissie onderzocht of er nog aanvullende informatie opgevraagd moet worden om tot een uitspraak te komen.

Indien de klachtencommissie dit noodzakelijk of wenselijk acht, zal er een hoorzitting worden gehouden, waarin klager en aangeklaagde nadere inlichtingen kunnen geven.

In de meeste gevallen worden de klachten schriftelijk afgehandeld.

Na zorgvuldige afweging van alle argumenten en gegevens komt de klachtencommissie tot een (niet bindende) uitspraak. Uw klacht kan *gegrond*, *ongegrond*, of *gedeeltelijk (on)gegrond* worden verklaard.

Waar mogelijk geeft de klachtencommissie voorstellen ten behoeve van de definitieve afwikkeling. Een belangrijk gegeven hierbij is dat de uitspraak *niet bindend* is, dat wil zeggen dat er geen juridische mogelijkheid is consequenties op te leggen. Meestal conformeren tandartsen zich aan de uitspraak en de gegeven adviezen. Als uw klacht gegrond is verklaard en de tandarts legt de uitspraak naast zich neer door eventuele aanbevelingen te negeren, dan kunt u alsnog een gerechtelijke procedure starten. Met de uitspraak van de klachtencommissie in de hand maakt u dan een goede kans in het gelijk te worden gesteld.

Tot slot moet vermeld worden dat het indienen van een klacht niet betekent dat openstaande vorderingen automatisch worden opgeschort, ook al betreft uw klacht een nota. Wel kunt u uw tandarts verzoeken de invordering op te schorten totdat uitspraak is gedaan.

De kosten van de klachtenprocedure

De klachtenprocedure van de ANT is kosteloos. Mocht tijdens de procedure blijken dat nader medisch onderzoek nodig is, dan worden de kosten voor dat onderzoek, eventuele foto's en gebitsmodellen wel bij u in rekening gebracht; uiteraard zal de klachtencommissie tevoren hierover met u in overleg treden.

Hoe dient u uw klacht in?

Om voor behandeling in aanmerking te komen dient de klacht schriftelijk te worden ingediend ter attentie van de Klachtencommissie Tandheelkunde van de ANT, goed leesbaar (lieftst getypt/geprint), vergezeld van alle op de klacht betrekking hebbende informatie (kopieën van reeds gevoerde correspondentie en samenhangende nota's, foto's, etc.).

De Klachtencommissie Tandheelkunde van de ANT is als volgt bereikbaar:

Telefonisch : 023 – 524 93 87 (woensdag t/m vrijdag van 09.30 tot 12.30 uur)

Per fax : 023 – 524 85 36

Postadres : Leidsevaartweg 99, 2106 AS Heemstede

Website : www.ant-online.nl (rubriek “patiënten”); daar is ook het Klachtformulier te vinden)