

REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE TANDHEELKUNDE

Op grond van de Wet van 17 november 1994 tot wijziging van het Burgerlijk Wetboek en enige andere wetten in verband met de opnemings van bepalingen omtrent de overeenkomst tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst (Stbl. 1994, 837) en de Wet van 29 mei 1995 houdende regels ter zake van de behandeling van klachten van cliënten van zorgaanbieders op het terrein van de maatschappelijke zorg en gezondheidszorg (Stbl. 1995, 308) is door de Associatie Nederlandse Tandartsen een onafhankelijke en zelfstandige klachtencommissie opgericht: de Klachtencommissie Tandheelkunde.

De klachtencommissie heeft tot doel de rechtspositie van de patiënt te verduidelijken en daar waar nodig te versterken, daarbij rekening houdend met de eigen verantwoordelijkheid van de tandarts voor zijn handelen als goed hulpverlener.

Een klachtenregeling in het algemeen is voor de beroepsgroep van belang en wel om de volgende redenen:

- de directe betrokkenheid van de beroepsgroep bij de klachtenbehandeling;
- de mogelijkheid van herstel van de relatie tussen hulpverlener en de klager;
- het feit dat onafhankelijke klachtenafhandeling een onverbreekbaar onderdeel van de rechtspositie van de patiënt is, welke is vastgelegd in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector;
- de omstandigheid dat het systematisch op zorgvuldige wijze verzamelen en evalueren van klachtengegevens - eveneens aan te wenden in het kader van beleidsvorming - onmisbaar is voor het optimaliseren van de kwaliteit van de patiëntenzorg, waarvan op de lange termijn alle betrokkenen, zowel de hulpverlener als de patiënt, voordeel van kunnen ondervinden;
- de klachtenregeling, in het geval van een ingediende eis tot schadevergoeding, de beoordeling van de aansprakelijkheid niet in de weg staat;
- de klachtenregeling ziet toe op de zorg als omschreven in - onder andere - de Ziekenfondswet, Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten en de Wet op de Bejaardenzorg;
- de klachtenbehandeling door de beroepsgroep verdient de voorkeur boven een algemene provinciale of landelijke klachtencommissie.

Artikel 1: Begripsomschrijving

Voor de toepassing van het bij of krachtens deze regeling bepaalde, wordt verstaan onder:

1. Klacht: elke uiting van onvrede van een patiënt over het functioneren van een hulpverlener en/of hulpverlenende instantie.
2. Klager: de hulpvrager dan wel zijn/haar vertegenwoordiger of zijn/haar nabestaande(n).
3. Beklaagde: degene tegen wie de klacht is gericht.
4. Klachtencommissie: een voor de klager en de beklagde beschikbare, onafhankelijke commissie, die de klacht behandelt, onderzoekt en een niet juridisch afdwingbare uitspraak doet of, indien nodig, verwijst naar een andere instantie.
5. Zorgaanbieder: alle in Nederland gevestigde en aldaar praktiserende tandartsen en tand-artsspecialisten.
6. *ANT*: Associatie Nederlandse Tandartsen.
7. Bureau: het bureau van de Klachtencommissie
8. Machtiging: schriftelijke toestemming van de klager aan de Klachtencommissie om relevante persoonlijke gegevens bij beklagde en/of anderen op te vragen.

Artikel 2: Doelstelling

1. Indien mogelijk door bemiddeling te komen tot herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en beklagde.
2. Het systematisch verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in tekortkomingen binnen de tandheelkundige professie ten behoeve van de beleidsvorming ten aanzien van de bewaking en bevordering van de kwaliteit van zorg.

Artikel 3: Uitgangspunten

1. Gelijkwaardigheid tussen de klager en de beklagde.
2. Een onafhankelijke klachtenbehandeling, onder meer tot uitdrukking komend in de samenstelling van de klachtencommissie.
3. Een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van de klacht.
4. Het beginsel van hoor en wederhoor, in eerste instantie schriftelijk.

Artikel 4: Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klacht is ontvankelijk, wanneer hij/zij in zijn/haar belang is getroffen.
2. Een klacht kan worden ingediend door de patiënt zelf (vanaf 16 jaar), zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, echtgenoot, partner of nabestaande(n) of door een door voornoemde personen ingeschakelde deskundige.
De vertegenwoordiger moet aantoonbaar door de klager zijn gemachtigd.
3. De klacht is niet ontvankelijk, indien:
 - a. de beklagde niet bij de *ANT* is aangesloten op het moment van indienen van de klacht.
 - b. niet voldaan is aan het in artikel 4. lid 1. en 2. gestelde.
 - c. door het tijdsverloop de klacht niet meer op reële gronden kan worden beoordeeld.
 - d. de klacht alleen bestaat uit het eisen van een schadevergoeding.
4. Wanneer de klacht tevens is ingediend bij een bij Wet ingesteld College, belast met recht-spraak of tuchtrecht of bij andere instanties, behoudt de commissie zich het recht voor de behandeling van de klacht aan te houden dan wel niet in behandeling te nemen.

Artikel 5: Taken van de commissie

1. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een schriftelijke uitspraak, al dan niet voorzien van een advies, welke aan de betrokken partijen wordt toegezonden.
2. Indien nodig het doen van aanbevelingen aan het bestuur van de *ANT*.
3. Het uitbrengen van een jaarverslag conform hetgeen daarover in artikel 10. is bepaald.
4. Zorg dragen voor een goede afstemming van haar werkzaamheden met andere daarvoor in aan-

merking komende personen en diensten, die een taak hebben in de opvang van klachten van hulpvragers.

Artikel 6: Bevoegdheden van de commissie

1. Het inwinnen van informatie en het raadplegen en inzien van stukken, voor zover dit geschiedt met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger en voor zover relevant voor de oordeelsvorming van de commissie.
2. De commissie kan zich laten bijstaan of adviseren door externe deskundigen. Deze verrichten hun werkzaamheden met inachtneming van hetgeen in dit reglement is bepaald. De commissie dan wel de ingeschakelde deskundigen kunnen, indien zij dat nodig achten, ge-tuigen horen.
3. Indien de beklagde werkzaam is in een zorginstelling, is de commissie bevoegd om inlichtingen in te winnen bij die zorginstelling.
4. De commissieleden en de deskundigen zijn tot geheimhouding verplicht van al hetgeen hen in het kader van de uitoefening van hun taak ter kennis komt.

Artikel 7: Samenstelling van de commissie

1. Alle leden van de commissie worden door de algemene ledenvergadering van de *ANT* benoemd. De voorzitter en de leden van de commissie worden benoemd op voordracht van het bestuur van de *ANT* in samenspraak met de leden van de klachtencommissie. De voorzitter mag niet werkzaam zijn voor of bij de zorgaanbieder. De commissieleden benoemen zelf een secretaris.
2. Wanneer een klacht rechtstreeks betrekking heeft op een commissielid, zal hij/zij voor zover het de behandeling van die zaak betreft, niet deelnemen aan de werkzaamheden van de commissie. De commissie wijst zelf een plaatsvervanger aan.

Artikel 8: Indiening en behandeling van klachten

1. Een klacht wordt pas in behandeling genomen, indien blijkt dat partijen onderling, eventueel na een poging tot bemiddeling, niet tot een oplossing zijn gekomen.
2. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de commissie. De commissie stuurt binnen een week een ontvangstbevestiging aan de klager. Indien de klacht ontvankelijk verklaard is, wordt de klager geïnformeerd omtrent de samenstelling van de commissie en de verdere gang van de procedure. Indien de klacht niet ontvankelijk is, deelt de commissie de klager dat schriftelijk en met redenen omkleed mede.
3. De klager en de beklagde hebben het recht bij de voorzitter van de commissie met redenen omkleed zijn bezwaren kenbaar te maken tegen de samenstelling van de commissie. De voorzitter wijst voor het betrokken commissielid eventueel een plaatsvervanger aan. De voorzitter doet hiervan melding aan de klager c.q. de beklagde onder vermelding van het feit dat de benoeming van een ander commissielid geen erkenning van de gestelde bezwaren van de klager c.q. de beklagde inhoudt.
4. Indien een klacht naar het oordeel van de commissie onvoldoende informatie bevat, stelt zij de klager in de gelegenheid alsnog duidelijkheid te verschaffen.
5. De commissie zendt binnen twee weken na ontvangst van de machtiging de klacht aan de beklagde met het verzoek daarop binnen twee weken schriftelijk te reageren. Indien de beklagde niet reageert op verzoeken van de klachtencommissie, behoudt de commissie zich het recht voor de klacht als gegrond te beoordelen.
6. De commissie kan besluiten de klacht ongegrond te verklaren, indien geen reactie van de klager is ontvangen binnen 6 weken na aanschrijving door de Klachtencommissie c.q. het bureau van de Klachtencommissie dat de klacht in behandeling genomen zal worden.
7. De commissie vergadert zo dikwijls als de voorzitter het nodig oordeelt. De vergadering vindt plaats in aanwezigheid van bij voorkeur alle commissieleden. De vergadering heeft een besloten karakter. De secretaris stelt de agenda voor de vergadering vast en brengt alle ontvangen klachten ter kennis van de commissieleden.

8. De klager, de beklagde, alsmede de bij de procedure betrokkenen kunnen worden opgeroepen voor een mondelinge toelichting, indien dit naar oordeel van de commissie noodzakelijk is.
9. De secretaris maakt een verslag van de gevolgde procedure en de verklaringen van de betrokkenen en eventuele deskundigen. Hierin wordt tevens opgenomen de eindconclusie van de commissie ten aanzien van de klacht. De uitspraak van de commissie dient te worden gemotiveerd.
10. De uitspraak van de commissie wordt schriftelijk binnen tien weken na de uitspraak gezonden aan de klager en de beklagde.
11. De beklagde dient, indien de commissie aan het advies een voorstel ten behoeve van de beklagde heeft gekoppeld, binnen één maand na dagtekening van de uitspraak zowel de klachtencommissie als de klager schriftelijk mede te delen of naar aanleiding van de uitspraak maatregelen genomen zullen worden en zo ja, welke. Bij afwijking van de gestelde termijn dient de beklagde dit met redenen omkleed kenbaar te maken aan de klachtencommissie en de klager, met vermelding van de termijn, waarbinnen de beklagde wel zijn/haar standpunt kenbaar zal kunnen maken; dit in ieder geval binnen een termijn van drie maanden.
12. De klager behoudt de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende (ex-terne) instantie, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het (regionaal) Tuchtcollege, de Burgerlijke rechter of de Strafrechter.
Als de klager hiertoe besluit, dient dit onverwijld aan de commissie medegedeeld te worden. De commissie behoudt zich het recht voor in voornoemde situatie de behandeling van de klacht aan te houden (zie ook artikel 4. lid 4.).

Artikel 9: Kosten

De klachtenprocedure is voor de klager kosteloos, met uitzondering van de kosten, te maken voor aanvullend medisch onderzoek of voor het inschakelen van externe deskundigen; deze zijn voor rekening van de klager. Alvorens deze kosten gemaakt worden, zal de commissie hierover in overleg treden met de klager.

Artikel 10: Jaarverslag

1. De commissie stelt jaarlijks een geanonimiseerd verslag op, waarin de door de commissie behandelde klachten worden beschreven. Dit verslag wordt uitgebracht aan het bestuur van de *ANT* en wordt vóór 1 april van het daarop volgende kalenderjaar aan de bevoegde regionale inspecteur van het Staatstoezicht op de Volksgezondheid toegezonden.
Het verslag is toegankelijk voor *ANT*-leden via de website of is bij het bureau van de Klachtencommissie opvraagbaar.
2. De commissie legt een archief aan, waarin de klachtendossiers worden bewaard. Slechts de leden van de commissie hebben toegang tot dit archief.
3. De dossiers worden gedurende een periode van tien jaar bewaard, waarna ze zullen worden vernietigd.
4. Geheel of gedeeltelijk gegrond verklaarde klachten worden ter kennisname beschikbaar gesteld aan het bestuur van de *ANT*.

Artikel 11: Slotbepaling

In alle gevallen, waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter van de commissie, gehoord de leden van de commissie. Wijziging van dit reglement kan op voordracht van de klachtencommissie en de leden van de *ANT* geschieden, doch niet eerder dan dat deze ter kennis van de algemene ledenvergadering zijn gebracht en de wijzigingen met een meerderheid van stemmen zijn aangenomen.

Artikel 12: Inwerkingtreding

Het reglement treedt op 1 november 1995 in werking.

Heemstede, 1 november 1995

(eerste wijziging: 4 februari 1998; tweede wijziging: 1 december 2004)