

**Klachtencommissie Tandarts Support**

**Jaarverslag 2014**

# TANDARTS --- SUPPORT.

**Klachtencommissie Tandarts Support**

Singel 540

1017 AZ AMSTERDAM

020-2602166

[klachtenregeling@tandartssupport.nl](mailto:klachtenregeling@tandartssupport.nl)

[www.tandartssupport.nl](http://www.tandartssupport.nl)

Van de voorzitter

Geachte lezer,

Voor u ligt het tweede jaarverslag van de klachtencommissie van Tandarts Support.

Tandartssupport is in 2013 gestart met het professionaliseren van de klachtenregeling voor tandartsen met als doel een snelle, vakkundige en vooral kwalitatief hoge dienstverlening te bieden voor haar leden.

Ondanks het feit Tandarts Support afgelopen jaar geen klachten heeft geregistreerd kunnen we spreken van een succesvol jaar waarin we wederom alle, dreigende, klachten hebben kunnen tackelen doormiddel van telefonisch advies. Hierbij wil ik dan ook het team dat aan de telefoon de "eerste hulp" biedt dan ook van harte danken.

Dhr E. Onderstal.

Voorzitter

## **Achtergrond**

Op grond van de Wet van 17 november 1994 tot wijziging van het Burgerlijk Wetboek en andere wetten in verband met de opnemings van bepalingen over de overeenkomst tot het verrichten van handelingen op het gebied van de geneeskunst (Stbl. 1994, 837) en de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector 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 de klachtenregeling van Tandarts Support op 1 augustus 2012 opgericht: de Klachtencommissie Tandheelkunde. Primair doel is het beoordelen van klachten en het gehoor geven aan gevoelens van ongenoegen van patiënten. Tweede doel is door het oormerken van zaken die niet goed zijn gegaan en het op basis hiervan geven van adviezen, de kwaliteit van de beroepsgroep te verbeteren. Als bij de behandeling van een klacht bemiddeling mogelijk blijkt, maakt de Klachtencommissie (KC) zich daarvoor sterk. In gevallen die zich daarvoor lenen tracht de KC een advies te geven. In gevallen, waarin dat niet mogelijk is, wordt volstaan met een louter (on)gegrond verklaring.

Tandarts Support is voor alle in Nederland gevestigde tandartsen, in bezit van de BIG registratie, toegankelijk. Leden van Tandarts Support zijn automatisch aangesloten voor de klachtenregeling. Voor de klager is de procedure kosteloos.

## **Werkwijze**

Beoordeling van de klacht vindt in principe plaats op basis van de door de klager en aangeklaagde tandarts op schrift gestelde visies en overlegde documentatie. Indien dit naar het oordeel van de Klachtencommissie noodzakelijk is, kunnen partijen worden opgeroepen voor een mondelinge toelichting. Beoordeling vindt plaats in een besloten vergadering. De Klachtencommissie kan tot de uitspraak gegrond, ongegrond of gedeeltelijk (on)gegrond komen. Er is geen mogelijkheid van beroep. De uitspraak heeft juridische de vorm van niet-bindend advies; dat wil zeggen dat de Klachtencommissie geen juridische mogelijkheid heeft sancties op te leggen of opvolging van het eventueel gegeven advies af te dwingen. De klachtenprocedure staat vermeld op de website van Tandarts Support [www.tandartssupport.nl](http://www.tandartssupport.nl)

### **Samenstelling van de Klachtencommissie**

In 2013 is de Klachtencommissie als volgt samengesteld:

- De heer E. Onderstal, voorzitter
- tandarts drs. A. Claassen, tandarts lid
- tandarts drs. T.H. de Leth, tandarts lid
- tandarts drs. P. Van den Eerden, tandarts lid
- tandarts drs. D. Kerkdijk, tandarts aspirant lid

Vorm van het jaarverslag; overige waarborgen

Met dit Jaarverslag voldoet de Klachtencommissie aan de vereisten die de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ) stelt. Ten overvloede merkt de Klachtencommissie op dat zij haar werkzaamheden verricht heeft met inachtneming van de waarborgen zoals genoemd in artikel 2 van de WKCZ. In de meeste gevallen is zij in staat gebleken om de klachten binnen de daarvoor gestelde termijnen af te handelen.

### Cijfers 2014 – op hoofdlijnen

Aard en aantal van de door de Klachtencommissie behandelde klachten

Uitspraken KC;

- T: tandheelkundig
  - 2014 geen tandheelkundige klachten ontvangen
- D: declaraties (financieel)
  - 2014 geen declaratie klachten ontvangen
- C: communicatie en bejegening
  - 2014 geen communicatie klachten ontvangen

Toelichting: in de categorieën betrof het:

- in 6 gevallen is er telefonisch advies gevraagd door tandarts inzake declaraties (geen officiële klacht ingediend)
- in 2 geval is er telefonisch advies gevraagd door tandarts inzake tandheelkundige kwesties (geen officiële klacht ingediend)

Prognose aantal klachten 2015

Op basis van het aantal klachten per ultimo 2014 en februari 2015 is de prognose dat het aantal klachten voor geheel 2015 iets zal stijgen gezien het ledenaantal zal toenemen.

Amsterdam, april 2015