

Klacht over uw tandarts?

De meeste patiënten zijn tevreden over hun tandarts. Toch kan het weleens gebeuren dat u vindt dat u onjuist bent geïnformeerd of behandeld. Er kan ook sprake zijn van een declaratieprobleem of een combinatie van bovengenoemde problemen. Als u een klacht heeft, kunt u bij verschillende instanties terecht. Hieronder treft u gedeelten aan van de klachtenprocedure van beroepsvereniging ANT (Associatie Nederlandse Tandartsen), aangevuld met de klachtenprocedure van het Tuchtcollege Gezondheidszorg.

Klachtenprocedure van beroepsvereniging ANT

Ingediende klachten bij de Klachtencommissie van de ANT kunnen betrekking hebben op de volgende gebieden:

- tandheelkunde
- communicatie/bejegening
- declaraties
- combinatie van bovengenoemde

Klachten over geldvorderingen en schadevergoedingen neemt de Klachtencommissie in geen enkel geval in behandeling.

Probeer altijd eerst met uw tandarts te praten over uw klacht. Uw tandarts heeft er recht op te weten dat u niet tevreden bent. Mogelijk is er sprake van een misverstand en kan dat in een gesprek met uw tandarts worden opgelost. Blijft u ontevreden na dit gesprek of heeft u het gevoel dat een gesprek over uw klacht (om wat voor reden dan ook) niets oplevert, uit dan uw klacht schriftelijk aan uw tandarts. De Klachtencommissie Tandheelkunde raadt aan dit per aangetekende brief te doen.

Van zowel u als van de tandarts wordt verwacht dat u probeert de klacht in goede harmonie op te lossen. Indien u tot een oplossing komt, vraag uw tandarts dan de gemaakte afspraken schriftelijk vast te leggen. Spreek eventueel een termijn af wanneer de klacht afgehandeld zou kunnen worden. Pas als u er samen niet meer uit komt, staan er andere wegen open.

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 tegenspreken. Wellicht is deze tweede mening aanleiding voor u en/of uw tandarts het eigen standpunt te heroverwegen. Ook kunt u deze tandarts vragen een bemiddelende rol te spelen (dit 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.

De meeste zorgverzekeraars hebben een adviserend tandarts in dienst die u een *second opinion* kan geven. Indien uw tandarts een medewerkersovereenkomst heeft afgesloten met een zorgverzekeraar, kunt u aan laatstgenoemde uw klacht voorleggen. Op basis van de afgesloten overeenkomst beschikt een adviserend tandarts ook over enige bevoegdheid uw eigen tandarts (indien nodig) aan te spreken op de kwaliteit van de geleverde prestatie en de wijze van afhandeling van uw klacht.

Pas als blijkt dat u er met uw tandarts niet uitkomt, kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie. Heeft u een klacht, dan dient u uw tandarts te vragen waar hij/zij de klachtenregeling heeft ondergebracht. Indien u van uw tandarts heeft vernomen dat hij/zij bij de ANT is aangesloten, dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de Klachtencommissie Tandheelkunde van de ANT.

Als u het klachtenformulier heeft ingevuld en opgestuurd, gaat de klachtenprocedure van start. Deze procedure 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 is hierover van tevoren overleg met u.

Klachtenprocedure van het Tuchtcollege Gezondheidszorg

Bij tuchtcolleges kunt u alleen klagen over situaties die onder de tuchtnormen in de gezondheidszorg vallen, zoals schenden van het beroepsgeheim, niet doorverwijzen naar een specialist of grensoverschrijdend gedrag op seksueel of ander gebied. U kunt uw klacht alleen schriftelijk indienen. De klacht moet geschreven zijn in het Nederlands. Het voorval waarop de klacht betrekking heeft, mag niet langer dan tien jaar geleden hebben plaatsgevonden. De behandeling van uw klacht duurt ten minste een half jaar en meestal langer. De procedure is gratis, eventuele kosten voor een advocaat of deskundigen zijn voor uw rekening. De procedure bestaat uit de volgende stappen:

Vooronderzoek

Tijdens het vooronderzoek kunnen beide partijen hun standpunten schriftelijk en mondeling toelichten bij iemand van het college. Soms blijkt er dan in goed overleg een oplossing mogelijk. Bijvoorbeeld omdat er sprake is van een misverstand. U trekt uw klacht dan in en de procedure wordt gestopt.

Wel of geen terechtzitting?

Het college kan besluiten dat er geen zitting komt omdat het duidelijk is dat de klacht ongegrond is, of niet zwaar genoeg om tot een tuchtmaatregel te leiden. Er komt ook geen zitting als de zaak niet bij het Tuchtcollege thuishoort. Bijvoorbeeld als de klager een schadevergoeding eist (daarover beslist niet het Tuchtcollege, maar de civiele rechter) of als de klacht een niet-geregistreerde beroepsbeoefenaar betreft.

Terechtzitting

U krijgt minimaal drie weken van tevoren een uitnodiging voor de terechtzitting. Tijdens de zitting kunt u getuigen en deskundigen oproepen. U kunt ook zelf uw verhaal doen. Maar u bent niet verplicht om op de zitting te verschijnen. De zittingen zijn meestal openbaar en dus open voor publiek en pers.

Uitspraak

Het college doet uiterlijk twee maanden na de zitting uitspraak. De uitspraak is openbaar. U kunt erbij aanwezig zijn, maar het hoeft niet, want u krijgt de beslissing ook toegestuurd.

Onlangs had Sara wat vervelende incidenten met haar tandarts. Ze informeert zich eerst met behulp van de tekst 'Klacht over uw tandarts?' om te weten wat ze kan doen.

13 Sara maakt onderstaande opmerkingen. Geef van iedere opmerking aan of deze juist of onjuist is.

"Doordat de afspraak met mijn tandarts veel later begon, heb ik een parkeerbon van 90 euro gekregen. Mijn tandarts wil die boete niet betalen. Ik kan dus met die claim terecht bij de ANT of het Tuchtcollege." **A** juist **B** onjuist

"Het is het beste om meteen een aangetekende brief naar de tandarts te sturen, zodat je alles schriftelijk hebt vastgelegd en daar niet achteraf onenigheid over krijgt." **A** juist **B** onjuist

"Sommige zorgverzekeraars vergoeden de onkosten voor een *second opinion*, als de *second opinion*-tandarts is aangesloten bij de ANT." **A** juist **B** onjuist

"Zowel de procedure bij de ANT als de procedure bij het Tuchtcollege is gratis." **A** juist **B** onjuist

"Pas als ik er onderling met de tandarts niet uitkom, ook niet na een eventuele *second opinion* van een andere tandarts of adviserend arts van mijn zorgverzekeraar, kan ik mijn klacht indienen bij de klachtencommissie van de ANT." **A** juist **B** onjuist