

Klachtenregeling NVM-mondhygiënist

Met inwerkingtreding van de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) heeft de wetgever beoogd de kwaliteit van zorgverlening te verbeteren en beter te kunnen bewaken. Ten aanzien van behandeling van klachten heeft de WKKGZ tot doel deze procedure laagdrempeliger, minder formeel en meer oplossingsgericht te maken. Een minder formele wijze van klachtafhandeling met alle ruimte voor zorgaanbieder en patiënt om samen tot een oplossing te komen, kan ertoe leiden dat een uiting van onvrede of een klacht eerder kan worden opgelost, of dat indiening van een formele klacht bij de geschilleninstantie niet meer nodig is.

In onderstaande NVM-klachtenregeling staat de procedure van klachtenbehandeling weergegeven. De NVM-klachtfunctionaris heeft hierin een belangrijke functie omdat deze door zijn onafhankelijkheid en neutraliteit een bevredigende uitkomst tussen partijen kan bevorderen, waardoor de klacht voor de patiënt eerder is opgelost.

Art. 1 Begrippen

Aangeklaagde	de persoon die werkzaam is (middels arbeidsovereenkomst, overeenkomst van opdracht dan wel op andere basis) voor de zorgaanbieder, bijvoorbeeld de mondhygiënist werknemer of (balie)assistente.
Geschil	een klacht die niet op een bevredigende wijze is opgelost en als geschil moet worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Mondzorg.
Klacht	uiting van onvrede over handelingen (waaronder ook niet handelen), gedragingen of bejegening door de zorgaanbieder jegens de patiënt gedaan in het kader van de uitoefening van de mondzorg.
Klachtenfunctionaris	de in het kader van deze klachtenregeling door de zorgaanbieder benoemde functionaris die de klacht behandelt en hierin een onafhankelijke bemiddelende rol heeft.
Klager	de natuurlijke persoon, diens wettelijk vertegenwoordiger, of diens nabestaande die een klacht indient.
Patiënt	een natuurlijk persoon die mondzorg vraagt of aan wie mondzorg wordt verleend.
Oordeel	reactie van de zorgaanbieder op de klacht. Deze kan inhoudelijk zijn (klacht terecht/onterecht met eventuele maatregelen), kan tevens een bevestiging zijn dat partijen onderling tot een bevredigende oplossing zijn gekomen, echter kan ook een tussentijds bericht zijn dat partijen nog in een mediation traject zijn.
Zorgaanbieder	een instelling waar mondhygiënisten werkzaam zijn, dan wel een solistisch werkende mondhygiënist die handelingen verricht op het gebied van individuele mondgezondheid.

Artikel 2 Doelstelling van de klachtregeling

Doelstellingen van de NVM-klachtenregeling zijn:

- a een laagdrempelige, informele en voor patiënten kosteloze wijze van afhandeling van klachten.
- b bevorderen en bewaken van de kwaliteit van de beroepsuitoefening door NVM-mondhygiënisten.
- c het creëren van de mogelijkheden tot herstel van de zorgrelatie tussen mondhygiënist en patiënt, gebaseerd op wederzijds vertrouwen en gelijkwaardigheid.

Artikel 3 Uiting van onvrede, Indienen van een klacht

- Lid 1 Indien de patiënt een gevoel van onvrede of een klacht heeft, dient dit eerst te worden besproken met de betreffende zorgverlener en eventueel zorgaanbieder. Uitgangspunt hierbij is dat het bespreken van het gevoel van onvrede leidt tot een bevredigende oplossing. Bij dit gesprek kunnen, met instemming van de patiënt, derden worden betrokken, indien dit bijdraagt aan een constructieve oplossing.
- Lid 2 Indien het gesprek niet heeft geleid tot een voor de patiënt bevredigende oplossing, of de patiënt meent zich gezien omstandigheden niet direct tot de zorgverlener/leidinggevende te willen wenden, wordt de patiënt door de zorgaanbieder gewezen op de NVM-klachtenregeling en de NVM-klachtenfunctionaris. In dit stadium is geen sprake meer van onvrede, maar van een klacht.
- Lid 3 a: De patiënt of diens vertegenwoordiger kan een klacht indienen bij de NVM-klachtenfunctionaris. Indien de klacht is ingediend bij de zorgaanbieder, stuurt de zorgaanbieder de klacht door aan de klachtenfunctionaris. Patiënt of zijn vertegenwoordiger kunnen de klachtenfunctionaris ook om hulp vragen bij het formuleren van de klacht.
- b: Indien de klacht is verzonden aan de zorgaanbieder, dan stuurt deze de klacht na ontvangst zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen na ontvangst door aan de NVM-klachtenfunctionaris.
- Lid 4 De klacht moet middels een klachtenformulier worden ingediend bij de NVM-klachtenfunctionaris en moet zijn voorzien van datum en ondertekening. De datum van ontvangst van de formele klacht door de NVM-klachtenfunctionaris geldt als aanvangsdatum in het kader van de klachtenprocedure.

Artikel 4 Ontvankelijkheid

- Lid 1 Klager wordt niet ontvankelijk verklaard in zijn klacht indien:
- a: een klacht niet valt onder de omschrijving zoals in art. 1 NVM-klachtenregeling.
 - b: een klacht wordt ingediend door iemand anders dan de personen die daartoe op grond van art. 1 van deze klachtenregeling bevoegd zijn.
- Lid 2 In geval van niet ontvankelijkheid zal de zorgaanbieder dit schriftelijk aan klager bevestigen.
- Lid 3 Indien de klacht betrekking heeft op anderen dan de zorgaanbieder, dan zal de zorgaanbieder ervoor zorg dragen dat de behandeling wordt overgedragen aan diegene op wiens handelen de klacht betrekking heeft, tenzij de klager daarvoor geen toestemming heeft gegeven.
- Lid 4 Indien de klacht door te lang verloop van tijd niet meer beoordeeld kan worden, informeert de klachtenfunctionaris de klager hierover.

Artikel 5 Klacht tegen meerdere zorgaanbieders

Onder de voorwaarde dat patiënt hiermee instemt en de klacht is ingediend tegen meerdere zorgaanbieders in de situatie waarbij de zorg aan de patiënt in samenwerking wordt aangeboden (ketenzorg), neemt de NVM-klachtenfunctionaris contact op met de NVM-klachtenfunctionaris van de andere zorgaanbieder(s) om tot een voor patiënt bevredigende oplossing te komen.

Artikel 6 NVM-klachtenfunctionaris

- Lid 1 De klachtenfunctionaris werkt in opdracht van NVM-mondhygiënist. De NVM-klachtenfunctionaris is onpartijdig en onafhankelijk, handelt ook als zodanig. De NVM-klachtenfunctionaris onthoudt zich van (schijn van) partijdigheid en onafhankelijkheid.
- Lid 2 De zorgaanbieder dient ervoor zorg te dragen dat de klachtenfunctionaris de functie onafhankelijk kan uitvoeren en niet wordt benadeeld vanwege de uitoefening van deze functie.
- Lid 3 De klachtenfunctionaris heeft een ruime bevoegdheid om binnen de grenzen van de redelijkheid alles te doen om de klachtbehandeling goed te begeleiden. Taken en verantwoordelijkheden van de NVM-klachtenfunctionaris:
- informatie- en adviesfunctie betreffende het indienen klacht middels klachtenformulier;
 - klager ondersteunen bij formuleren en indienen van de klacht;
 - informeren over klachtenregeling;
 - op een laagdrempelige en zorgvuldige wijze zoeken naar een bevredigende oplossing.
- Lid 4 Indien de NVM-klachtenfunctionaris vanwege omstandigheden geen onpartijdige rol kan vervullen, wordt een plaatsvervangend NVM-klachtenfunctionaris aangewezen.

Artikel 7 Procedure en termijnen

- Lid 1 Indien klager de klacht rechtstreeks aan de NVM-klachtenfunctionaris stuurt, neemt de NVM-klachtenfunctionaris contact op met de zorgaanbieder.
- Lid 2 De NVM-klachtenfunctionaris bespreekt na ontvangst van de klacht met klager de wijze van behandeling van de klacht. Bij de behandeling zal de NVM-klachtenfunctionaris erop toezien dat zowel de klager als de zorgaanbieder en/of de betrokken mondhygiënist gehoord worden.
- Lid 3 De NVM-klachtenfunctionaris kan patiëntgegevens opvragen bij de zorgaanbieder of een derde deskundige benaderen voor inhoudelijke consultatie, indien hij dit nodig acht voor een goede afhandeling en klager hiermee schriftelijk heeft ingestemd.
- Lid 4 Binnen zes weken na indiening van de klacht, ontvangt klager een brief van de zorgaanbieder met een oordeel, zie omschrijving in art. 1 van deze regeling. De reactie kan ook zijn een door klager en zorgaanbieder ondertekende vaststellingsovereenkomst die onder begeleiding van de NVM-klachtenfunctionaris tot stand is gekomen.
- Lid 5 De termijn van zes weken kan éénmaal worden verlengd met vier weken indien een zorgvuldige behandeling van de klacht hiertoe noodzaakt.
- Lid 6 De termijn voor behandeling en afwikkeling kan ook met zoveel langer als nodig worden verlengd, indien dit vereiste is voor een goede oplossing en beide partijen met deze verlenging schriftelijk instemmen.
- Lid 7 De klachtenbehandeling eindigt tussentijds op initiatief van de klager, indien klager dit schriftelijk bevestigt aan de zorgaanbieder of de NVM-klachtenfunctionaris.

Artikel 8 Geschilleninstantie Mondzorg

Indien na de klachtenbehandeling door de NVM-klachtenfunctionaris, de reactie van de zorgaanbieder op de klacht, zoals genoemd in art. 6 lid 4 voor de klager niet tot een voldoende bevredigende oplossing leidt, kan klager zich wenden tot de Geschilleninstantie Mondzorg in Utrecht.

Artikel 9 Kosten procedure

- Lid 1 Aan het indienen van een klacht en het doorlopen van de klachtenbehandeling zijn voor klager geen kosten verbonden.
- Lid 2 Als klager zich tijdens de procedure van klachtenbehandeling laat bijstaan door een (juridisch) adviseur of gemachtigde, zijn de kosten voor eigen rekening van klager.

Artikel 9 Geheimhouding

Alle bij de klachtenregeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van alle gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs bekend zou moeten zijn, uitgezonderd de verplichting op grond van de wet, rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichting tot bekendmaking van gegevens.

Slotbepalingen

Artikel 10 Informeren NVM-klachtenregeling

Informatie over de NVM-klachtenregeling en de wijze waarop een klacht kan worden ingediend, is goed beschikbaar en herkenbaar op de website en in de praktijk van de aangesloten NVM-mondhygiënist.

Artikel 11 Inwerkingtreding

De klachtenregeling is vastgesteld op 1 januari 2017 en treedt per die datum in werking.

Klachtenformulier NVM-klachtenregeling

Voorletters en achternaam klager*:

Straat:

Postcode:

Woonplaats:

Telefoonnummer:

Mobiel:

Emailadres:

*Indien klager vertegenwoordigd wordt door een wettelijk vertegenwoordiger verzoeken wij u een kopie van deze schriftelijke verklaring mee te sturen.

Aard van de klacht:

.....
.....
.....

Beschrijving van de klacht:

.....
.....
.....
.....
.....

Is er financiële schade?

.....
.....
.....

Wat wilt u met deze klachtenprocedure bereiken?

.....
.....
.....

Conform de NVM- klachtenregeling begeleidt de klachtenfunctionaris op onafhankelijke en onpartijdige wijze de behandeling van uw klacht. Hierbij is het doel een voor u bevredigende oplossing te bereiken.

De klachtenfunctionaris zal u gedurende de klachtenbehandeling op de hoogte houden. Met insturen van uw klachtenformulier aan de NVM-klachtenfunctionaris, gaat u akkoord met de NVM-klachtenregeling en de begeleiding door de klachtenfunctionaris.

Bent u bekend met de procedure van klachtenbehandeling conform de NVM-klachtenregeling?

- Ja
- Nee

Geeft u toestemming voor correspondentie tussen u en de klachtfunctionaris en voor het opvragen van het patiëntendossier bij de zorgverlener?

- Ja
- Nee

Datum:

Handtekening klager:

Dit klachtenformulier kunt u ingevuld en ondertekend verzenden aan:

NVM-mondhygiënist
t.a.v. NVM-klachtenregeling
Postbus 1166
3430 BD NIEUWEGEIN

U kunt het formulier ook inscannen en per emailbericht verzenden aan:

klacht@mondhygienisten.nl

Hebt u vragen? Bel dan gerust naar NVM-mondhygiënist en vraag naar de klachtenfunctionaris.