

Toelichting bij Klachtenregeling mondzorg

De bedoeling van de Wkkgz, die sinds 2016 geldt, is dat zorgaanbieders proberen om eerst zelf een klacht op te lossen, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met de klager. Als dit niet lukt of als klager direct een beroep wil doen op een klachtenfunctionaris, vindt verdere behandeling van de klacht volgens deze klachtenregeling plaats.

De KNMT heeft als beroepsorganisatie van tandarts(specialist)en een klachtenregeling in het leven geroepen die voldoet aan de eisen van de Wkkgz. De ONT sluit per 1 januari 2026 als beroepsorganisatie van tandprotheticen aan bij klachtbemiddeling door de klachtenfunctionarissen van de KNMT op basis van deze onderhavige klachtenregeling. Deze is tot stand gekomen met inbreng van een vertegenwoordiging van de ONT. De leden van de ONT hebben tijdens de Algemene Ledenvergadering van 28 november 2025 ingestemd met het aansluiten bij klachtbemiddeling door de KNMT. Tevens hebben de leden van de ONT vastgesteld dat de ONT zich als beroepsvereniging aansluit bij de onderhavige klachtenregeling.

Leden van de KNMT kunnen ervoor kiezen zich aan te sluiten bij de klachtenregeling. Leden van de ONT zijn uit hoofde van hun lidmaatschap aangesloten bij deze klachtenregeling.

Op grond van de klachtenregeling worden klachten over gedragingen van een aangesloten lid van de KNMT of ONT jegens een patiënt in het kader van de mondzorg overeenkomstig het bepaalde in dit reglement behandeld. Uitgangspunt is een effectieve en laagdrempelige opvang van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht. Daarbij wordt een klachtenfunctionaris ingezet die als taak heeft om op onafhankelijke en onpartijdige wijze het proces van klachtbehandeling en bemiddeling tussen klager en het aangeklaagde lid te begeleiden. Patiënten die een klacht hebben over een lid van de ONT, kunnen zich met deze klacht wenden tot de KNMT. In het geval dat een patiënt zich wendt tot de ONT in plaats van de KNMT, zal de ONT zorg dragen voor overdracht van de klacht aan de KNMT. De ONT zal op zorgvuldige wijze omgaan met de persoonsgegevens die in het kader van de klacht zijn overgelegd. De ONT is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voor de gegevens die een patiënt met de ONT deelt.

De wetgever heeft in de Wkkgz tevens bepaald dat als een klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtenregeling, er de mogelijkheid moet zijn om een geschil voor te leggen aan een wettelijk erkende geschilleninstantie. Zowel de KNMT als de ONT faciliteren aansluiting van leden-zorgaanbieders bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg (SGIM). Deze klachtenregeling is overeenkomstig het bepaalde in artikel 13 lid 2 Wkkgz vastgesteld in overeenstemming met de Patiëntenfederatie Nederland, zijnde de representatief te achten organisatie van patiënten.

Tekst Klachtenregeling mondzorg

Per 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden. Deze wet brengt voor mondzorgaanbieders verplichtingen met zich mee op het gebied van de kwaliteit van zorg. Zorgaanbieders zijn verplicht om een klachtenregeling te hebben en moeten zich aansluiten bij een geschilleninstantie. In verband met een overgangstermijn gelden deze verplichtingen per 1 januari 2017.

ALGEMEEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

Aangeklaagde	de zorgaanbieder tegen wie een klacht is ingediend
Klager	de natuurlijke persoon die een klacht indient. Klager kan zijn: - de patiënt; - een vertegenwoordiger van de patiënt; - een nabestaande van de overleden patiënt.
Klacht	- een uiting van ongenoegen over het handelen of niet-handelen van een zorgverlener in het kader van mondzorg; - een uiting van ongenoegen over de weigering van een zorgaanbieder om een persoon in het kader van de mondzorgverlening als vertegenwoordiger van een patiënt te beschouwen
Klachtenfunctionaris	de in het kader van deze klachtenregeling aangestelde functionaris
Medewerker	de medewerker die op basis van een arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht werkzaam is voor een zorginstelling en die geen solistisch werkende mondzorgverlener is als bedoeld in deze klachtenregeling
Mondzorg	alle vormen van zorg die gericht zijn op het gezond houden van de mond, het voorkomen van mondproblemen, het stellen van diagnoses en het uitvoeren van tandheelkundige behandelingen. Deze zorg wordt verleend door, onder andere, tandartsen, tandartsspecialisten, mondhygiënist en tandprothetic
Patiënt	een natuurlijk persoon die mondzorg vraagt of aan wie mondzorg wordt of is verleend
Solistisch werkende mondzorgverlener	een zorgverlener die niet in loondienst of in opdracht van een instelling beroepsmatig mondzorg verleent
Vertegenwoordiger	de persoon of personen die een zorgaanbieder op grond van de wet in plaats van of naast de patiënt moet betrekken bij het nakomen van verplichtingen richting de patiënt
Wkkgz	de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

Zorgaanbieder	de zorginstelling of solistisch werkende mondzorgverlener
Zorginstelling	de rechtspersoon die bedrijfsmatig mondzorg verleent of doet verlenen of een organisatorisch verband van natuurlijke personen die bedrijfsmatig mondzorg verlenen of doen verlenen, of een natuurlijke persoon die bedrijfsmatig mondzorg doet verlenen

Artikel 2

Doelstellingen

De klachtenregeling heeft tot doel:

- a. een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht.
- b. het zo mogelijk bevorderen van herstel van de (behandel)relatie op basis van wederzijds vertrouwen.
- c. de kwaliteit van de mondzorg te bevorderen.

KLACHTENFUNCTIONARIS

Artikel 3

Aanstelling

De klachtenfunctionaris wordt geworven, geselecteerd en aangesteld door de KNMT. Er kunnen meerdere klachtenfunctionarissen worden aangesteld.

Artikel 4

Taken en verantwoordelijkheden

1. De klachtenfunctionaris heeft als taak en verantwoordelijkheid:
 - klager op diens verzoek van advies te dienen over de indiening van een klacht
 - klager bij te staan bij het formuleren van de klacht
 - het zorgvuldig onderzoeken van de mogelijkheden tot een oplossing van een klacht te komen
2. De klachtenfunctionaris houdt klager en de aangeklaagde op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 5

Bevoegdheid

De klachtenfunctionaris is bevoegd om datgene te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede begeleiding van het proces bij de behandeling van een klacht. Het doel hierbij is het bereiken van een voor klager en aangeklaagde bevredigende oplossing.

Artikel 6

Positie en waarborgen onafhankelijkheid

1. De klachtenfunctionaris dient zich onafhankelijk en onpartijdig op te stellen tegenover klager en de aangeklaagde. De klachtenfunctionaris zal zich dan ook onthouden van gedragingen op grond waarvan de verdenking kan ontstaan van (de schijn van) partijdigheid of het niet op onafhankelijke wijze uitoefenen van de functie.
2. Indien de klachtenfunctionaris betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft dan wel anderszins vanwege omstandigheden niet op onafhankelijke en onpartijdige wijze de functie in een individueel geval kan uitoefenen dient dit zo snel als mogelijk door de

klachtenfunctionaris kenbaar te worden gemaakt zodat een andere klachtenfunctionaris de klacht kan behandelen.

3. De functie van klachtenfunctionaris is niet verenigbaar met een of meer van de volgende rollen binnen de bij deze klachtenregeling aangesloten beroepsvereniging(en):
 - het lidmaatschap
 - lid van de ledenraad
 - een bestuurs- of directie of toezichtfunctie
 - het vervullen van commissiewerkzaamheden

De functie van klachtenfunctionaris is ook niet verenigbaar met het verrichten van diensten of arbeid in opdracht van zorgaanbieders die zijn aangesloten bij deze klachtenregeling of enige andere functie die kan leiden tot (de schijn van) partijdigheid van de klachtenfunctionaris.

PROCEDURE KLACHTBEHANDELING

Artikel 7

Ontvankelijkheid en wijze van indienen klacht

1. Een klacht kan worden ingediend door:
 - de patiënt
 - een vertegenwoordiger van de patiënt
 - een nabestaande van de patiënt
2. Indien een klacht wordt ingediend door een vertegenwoordiger of nabestaande van de patiënt kan de klachtenfunctionaris verzoeken om stukken te overleggen waaruit blijkt dat klager in deze hoedanigheid handelt en mag handelen.
3. De klacht moet schriftelijk in de Nederlandse taal worden ingediend bij de zorgaanbieder of rechtstreeks bij de KNMT. Een alternatief is het mondeling indienen van de klacht bij de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris maakt daar een schriftelijk verslag van dat door klager moet worden ondertekend. Als de klacht bij de zorgaanbieder wordt ingediend, zal de verdere afhandeling conform het bepaalde in dit reglement aanvangen nadat de KNMT de klacht van de zorgaanbieder heeft ontvangen. De zorgaanbieder is gehouden om daarbij de datum van indiening van de klacht te vermelden. Indien de klacht rechtstreeks wordt ingediend bij de KNMT zal de klachtenfunctionaris de aangeklaagde schriftelijk informeren over de klacht. Deze schriftelijke mededeling bevat de datum waarop de klacht is ingediend.
4. Klager zal niet-ontvankelijk worden verklaard in diens klacht indien:
 - a) een klacht betrekking heeft op ander ongenoegen dan is gedefinieerd in artikel 1 van dit reglement;
 - b) de klacht wordt ingediend door een andere persoon dan de in lid 1 van dit artikel vermelde personen;
 - c) de zorgaanbieder waarop de klacht betrekking heeft ten tijde van indiening van de klacht niet was aangesloten bij deze klachtenregeling
 - d) de klacht eerder is bemiddeld door een klachtenfunctionaris en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan.
5. Indien de klacht tegelijkertijd is ingediend bij de civiele rechter en/of een Regionaal of Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg wordt de bemiddeling bij de KNMT tijdelijk gestaakt gedurende die behandeling.

Artikel 8

Behandeling van de klacht

1. Na ontvangst van een klacht zal een klachtenfunctionaris worden aangewezen voor de begeleiding bij de klacht.
2. Bij de behandeling van de klacht zal de klachtenfunctionaris hoor en wederhoor toepassen. Als de klacht betrekking heeft op een medewerker van de zorginstelling, zal de klachtenfunctionaris ook deze medewerker in de gelegenheid stellen om diens zienswijze op de klacht te geven.

3. Klager en aangeklaagde worden schriftelijk door de klachtenfunctionaris op de hoogte gehouden over de voortgang van de behandeling van de klacht.

Artikel 9

Multidisciplinaire zorg

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg aan een patiënt waarbij meerdere zorgverleners en/of zorgaanbieders betrokken zijn en klager ook een klacht heeft over de andere zorgverlener(s), geldt het volgende. De klachtenfunctionaris zal met de klachtenfunctionaris van de andere zorgaanbieder(s) in overleg treden om te bekijken hoe tot een gezamenlijke behandeling van de klacht kan worden gekomen zodat inhoudelijk recht wordt gedaan aan de samenhang tussen de multidisciplinaire zorg. Indien meerdere zorgaanbieders die bij de klacht betrokken zijn aangesloten zijn bij deze klachtenregeling, onderzoekt de klachtenfunctionaris eerst de mogelijkheid van gezamenlijke behandeling. Als dat niet mogelijk blijkt te zijn, wordt de klacht afzonderlijk behandeld door meerdere klachtenfunctionarissen die ieder een dossier behandelen.
2. Klager moet voorafgaand aan de gezamenlijke behandeling als bedoeld in lid 1 van dit artikel schriftelijke toestemming hebben gegeven voor deze gezamenlijke behandeling.

Artikel 10

Einde van de klachtbehandeling

1. Na afloop van de behandeling van de klacht ontvangt klager een schriftelijke mededeling van de aangeklaagde op voordracht van de klachtenfunctionaris. In deze mededeling is met redenen onderbouwd tot welke uitkomst het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke afspraken er over en weer naar aanleiding van de klacht zijn gemaakt en binnen welke termijn de gemaakte afspraken en zo nodig te nemen maatregelen worden gerealiseerd.
2. De behandeling van een klacht eindigt direct nadat klager dit schriftelijk heeft medegedeeld aan de klachtenfunctionaris. De behandeling eindigt ook direct na een schriftelijke bevestiging door de klachtenfunctionaris aan klager van een door klager mondeling gedane uitlating dat de klacht wordt ingetrokken.
3. In geval van een dringende reden kan de klachtenfunctionaris besluiten om de klachtafhandeling stop te zetten. Van een dringende reden is sprake als, gelet op de omstandigheden, in redelijkheid van de klachtenfunctionaris niet gevraagd kan worden de behandeling voort te zetten. De klager wordt schriftelijk geïnformeerd over de beëindiging van de klachtbehandeling en de reden daarvan.
4. Indien klager gedurende de klachtbehandeling komt te overlijden, zal de behandeling van de klacht met de wettig erfgenaam of erfgenamen worden voortgezet, tenzij te kennen is gegeven dat van verdere voortzetting wordt afgezien.

Artikel 11

Termijnen

1. Een klacht moet worden ingediend binnen vijf jaar gerekend vanaf de dag dat klager ermee bekend is dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn dat de gedraging van de zorgaanbieder een klacht zou kunnen opleveren als bedoeld in deze regeling. Het is aan klager om dit schriftelijk te onderbouwen. Als deze termijn is verstreken, zal de klacht uitsluitend in behandeling worden genomen als daartoe gegronde redenen zijn. Of sprake is van een gegronde reden is aan de klachtenfunctionaris.
2. De schriftelijke mededeling als bedoeld in artikel 10 lid 1 van deze klachtenregeling ontvangt de klager zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na de datum waarop de klacht bij de zorgaanbieder of bij de KNMT is ingediend en dus door de zorgaanbieder of KNMT is ontvangen.
3. De termijn als bedoeld in het vorige lid kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Dit kan als de klachtenfunctionaris dat nodig acht. Klager wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
4. Indien het niet mogelijk is om binnen de in dit artikel genoemde termijnen tot een oplossing van de klacht te komen, kan de termijn met zoveel langer als nodig is worden verlengd, mits klager hiermee schriftelijk instemt. Voorafgaand aan het verzoek om deze instemming licht de zorgaanbieder toe op grond waarvan

een verdere verlenging van de termijn noodzakelijk wordt geacht. De klachtenfunctionaris spreekt met klager af binnen welke termijn klager de in artikel 10 lid 1 van deze klachtenregeling bedoelde schriftelijke mededeling ontvangt.

GESCHILLENINSTANTIE MONDZORG

Artikel 12

Vervolgactie na procedure klachtbehandeling

Indien klager zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling of als een persoon die door de zorgaanbieder ten onrechte niet als vertegenwoordiger is beschouwd, meent dat de klacht naar diens oordeel in onvoldoende mate is weggenomen, kan het geschil schriftelijk aan de Geschilleninstantie Mondzorg worden voorgelegd. De behandeling van het geschil zal plaatsvinden conform het Reglement Geschilleninstantie Mondzorg.

KWALITEIT

Artikel 13

Klachten over klachtbehandeling

1. Indien klager of aangeklaagde van oordeel is dat de klachtenfunctionaris bij de behandeling van de klacht niet onafhankelijk en/of partijdig handelt of heeft gehandeld, kan hiervan melding worden gedaan bij het secretariaat van de klachtenservice van de KNMT. De melding dient schriftelijk en gemotiveerd te worden gedaan, waarbij eventuele bewijsstukken dienen te worden meegestuurd.
2. De KNMT besluit naar aanleiding van een melding of het noodzakelijk is vervolgstappen te ondernemen.
3. Het doen van een melding als bedoeld in dit artikel is geen bezwaar- of beroepsmogelijkheid van de klachtbehandeling in het kader van deze klachtenregeling.
4. Klachten over de inhoudelijke uitkomst van de klachtbehandeling zullen niet in behandeling worden genomen.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 14

Kosten

1. Voor de klachtbehandeling in het kader van deze klachtenregeling zijn klager en aangeklaagde geen kosten verschuldigd.
2. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid kan de bij deze klachtenregeling aangesloten beroepsorganisatie de kosten van de klachtbehandeling bij de aangeklaagde in rekening brengen indien in een periode van een jaar meerdere klachten tegen deze zorgaanbieder worden ingediend, en/of sprake is van een structureel karakter.
3. Als klager of de aanklaagde bij de klachtbehandeling (rechts)bijstand inschakelt, komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

Artikel 15

Informatieplicht

De bij deze regeling aangesloten beroepsorganisaties dragen er zorg voor dat deze klachtenregeling voldoende publiekelijk bekend wordt gemaakt. De zorgaanbieder brengt de klachtenregeling op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van patiënten en vertegenwoordigers van patiënten.

Artikel 16

Geheimhouding

1. De bij deze klachtenregeling betrokken medewerkers, de klachtenfunctionaris en/of voor advies ingeschakelde derden voeren hun werkzaamheden uit met inachtneming van de privacy van betrokkenen. Op hen rust een geheimhoudingsverplichting ten aanzien van verkregen gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs geacht moet worden bekend te zijn.
2. De geheimhoudingsverplichting als bedoeld in lid 1 van dit artikel geldt niet indien een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of indien de uitvoering van verplichtingen uit hoofde van dit reglement noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de klachtbehandeling.

Artikel 17

Registratie gegevens klachtbehandeling

1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de registratie van de gegevens in het kader van de klachtbehandeling in het door de KNMT aangewezen digitale systeem.
2. De KNMT is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (de 'AVG') en zal zorgdragen voor een zorgvuldige omgang met verkregen persoonsgegevens.
3. De persoonsgegevens als bedoeld in dit artikel zullen gedurende vijf jaar nadat de behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden worden bewaard, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om deze gegevens langer te bewaren.

INWERKINGTREDING

Artikel 18

Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de ledenraad op de algemene vergadering van de KNMT op 12 december 2025 en treedt in werking op 1 januari 2026. Vanaf dat moment is de klachtenregeling van toepassing op alle klachten die vanaf deze datum worden ingediend. Tot voornoemde datum van inwerkingtreding worden klachten behandeld conform de in de algemene vergadering van 22 maart 2018 vastgestelde klachtenregeling KNMT.

© 2025 KNMT

Alle rechten voorbehouden. Alle auteursrechten ten aanzien van dit document berusten bij de KNMT.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen, mag niets uit dit document worden veeleenvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de KNMT. Hoewel aan de totstandkoming van dit document de uiterste zorg is besteed, kan de KNMT niet instaan voor eventuele (druk)fouten en onvolledigheden en aanvaardt de KNMT deswege geen aansprakelijkheid.