

# **Reglement t.b.v. Klachten Tandheelkundig Centrum Midden-Nederland**

## **Stap 1: Klachtenfunctionaris**

Onder het moederbedrijf Tandheelkundig Centrum Midden – Nederland vallen de twee vestigingen Tandzorg Utrecht Overvecht en Tandzorg Utrecht Amsterdamsestraatweg.

Natuurlijk doen wij onze uiterste best om elke patiënt naar alle tevredenheid te behandelen, maar mocht u niet tevreden zijn met uw behandeling binnen een van onze praktijken hebben wij een klachtenfunctionaris, waar u uw klacht kan indienen. Dit kan schriftelijk naar onderstaand adres. De klachtenfunctionaris zal uw klacht dan in behandeling nemen en er zorg voor dragen dat uw klacht met de praktijk wordt opgelost.

### **Klachtenfunctionaris:**

J.F.J. Van de Veerdonk  
P/A Melchiorlaan 9  
3722 AX Bilthoven

Mocht u ondanks de inspanning van de klachtenfunctionaris nog steeds ontevreden zijn dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie van Tandheelkundig Centrum Midden – Nederland. Zij nemen uw klacht dan verder in behandeling en proberen voor u een oplossing te vinden.

## **Stap 2: Klachtencommissie Tandheelkundig Centrum Midden Nederland**

### **Artikel 1 Taken en bevoegdheden van de Commissie**

- De Commissie behandelt aan haar voorgelegde klachten van cliënten van Tandheelkundig Centrum Midden Nederland (TCMN), indien de cliënt een klacht schriftelijk heeft ingediend.
- De Commissie is gehouden een uitspraak te doen inzake een door haar in behandeling genomen klacht met inachtneming van het in dit reglement bepaalde.
- De Commissie is bevoegd externe deskundigen te raadplegen, indien zij dit in het kader van de behandeling noodzakelijk acht.

### **Artikel 2 Samenstelling**

- De Commissie bestaat uit vier leden
- Een lid vanuit de tandartsen, werkende binnen TCMN, niet zijnde de tandarts die betrokken is bij de klacht.
- Een lid, zijnde een klant van TCMN.
- Een onafhankelijk voorzitter
- Een medewerker/-ster van TCMN.

### **Artikel 3 Adviseurs**

De indiener van een klacht en de verweerder kunnen zich bij het indienen van een klacht of het voeren van verweer laten bijstaan door een adviseur.

#### **Artikel 4 Secretaris**

De Commissie kan zich laten bijstaan door een secretaris. De secretaris wordt benoemd door de Commissie. De secretaris maakt geen deel uit van de commissie. De taak van de secretaris wordt door de Commissie vastgesteld.

#### **Artikel 5 Indienen van de klacht**

- Alvorens men een klacht indient bij de Commissie, dient deze eerst schriftelijk kenbaar gemaakt te worden aan TCMN bij de klachtenfunctionaris en die in de gelegenheid te stellen om binnen een termijn van drie weken tot een oplossing te komen. Daarna staat het u vrij om zich te wenden tot de Commissie.
- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de Commissie.
- Een klacht bevat de naam, het adres, de woonplaats en de geboortedatum van de cliënt, alsmede een uiteenzetting van de klacht.
- Een klacht dient door of namens de indiener te worden ondertekend.
- De secretaris bevestigt binnen twee weken schriftelijk de ontvangst van de klacht en zendt daarvan een afschrift aan de wederpartij.
- De Commissie zal de wederpartij in de gelegenheid stellen tot het geven van een schriftelijke reactie op de klacht binnen een termijn van drie weken. De secretaris zendt een afschrift van deze reactie aan de indiener.
- Ook voor nabestaanden van een cliënt van TCMN bestaat de mogelijkheid een klacht in te dienen.

#### **Artikel 6 Behandeling**

- De voorzitter bepaalt, rekening houdend met het bepaalde in artikel 9 lid 1, de datum, de plaats en het uur van behandeling van de klacht door de Commissie.
- De secretaris draagt zorg voor het oproepen van de leden van de Commissie voor de behandeling en zendt een afschrift van de klacht, alsmede eventuele relevante stukken aan de leden van de Commissie. De secretaris deelt gelijktijdig aan de indiener van de klacht en aan de wederpartij de datum, de plaats en het uur van behandeling mede.
- De Commissie kan de klacht behandelen, indien naast de voorzitter tenminste twee van de overige drie leden aanwezig zijn bij de behandeling.
- De Commissie kan de indiener van de klacht verzoeken om een schriftelijke of mondelinge toelichting binnen een door haar te stellen termijn.

#### **Artikel 7 Horen**

- De indiener van een klacht kan in het kader van de behandeling van de klacht door de Commissie worden gehoord. In een zodanig geval zal de Commissie ook de wederpartij in de gelegenheid stellen te worden gehoord.
- De indiener van een klacht kan de Commissie verzoeken te worden gehoord. Het verzoek om gehoord te worden kan tegelijkertijd met het indienen van de klacht worden gedaan dan wel tijdens de procedure door een schriftelijk verzoek, gericht aan de voorzitter van de Commissie en op dezelfde wijze ingediend als de klacht.
- De voorzitter bepaalt de datum, de plaats en het uur van het horen van partijen.

## **Artikel 8 Stemming**

- Ieder lid van de Commissie heeft een stem.
- De Commissie beslist bij absolute meerderheid van stemmen.
- Staken de stemmen, dan is de stem van de voorzitter van doorslaggevende betekenis.

## **Artikel 9 Inspraak**

- De Commissie doet zo spoedig mogelijk, doch in beginsel binnen vijf weken nadat de klacht is ontvangen, uitspraak.
- De uitspraak dient de gronden te bevatten waarop zij berust.
- De uitspraak wordt schriftelijk vastgelegd en, door de voorzitter ondertekend, aan partijen toegezonden.
- De betrokken partijen ontvangen binnen 14 dagen na de uitspraak een afschrift van de uitspraak.

## **Artikel 10 Reactie van TCMN op de uitspraak van de Commissie.**

TCMN zal binnen een termijn van twee weken aan de Commissie schriftelijk meedelen welke maatregelen zij neemt naar aanleiding van de uitspraak en binnen welke termijn deze maatregelen geïmplementeerd zijn. Deze mededeling zal ook naar de klagende partij worden gezonden.

## **Artikel 11 Afwijking termijnen**

- De Commissie kan te allen tijde, indien daartoe naar haar oordeel overwegingen zijn, die van de bij dit reglement vastgestelde termijnen afwijken of aan de bij het geschil betrokken partijen een afwijking daarvan toestaan.
- Een dergelijk besluit wordt schriftelijk aan de verzoeker en de wederpartij meegedeeld.

## **Artikel 12 Geheimhouding**

De leden van de Commissie kennen een geheimhoudingsplicht ten opzicht van al datgene wat hen in het kader van hun werkzaamheden ter kennis is gekomen, hetzij door woord, hetzij door geschrift.

## **Artikel 13 Slotbepaling**

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de Commissie.

### **Stap 3: Geschillencommissie**

Als ook de klachtencommissie geen bevredigende uitspraak doet dan kunt u zich melden bij de Geschillencommissie, dit kan bij de Associatie Nederlandse Tandartsen, zij nemen uw klacht dan verder in behandeling. U kunt uw klacht melden pas als u niet tevreden bent met beide uitspraken van zowel de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie van Tandheelkundig Centrum Midden Nederland. U kunt uw klacht melden via de website:

<https://www.ant-tandartsen.nl/patienten/klacht-over-uw-tandarts/>