



Jaarverslag 2017

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg
Postbus 8003
E-mail: secretariaat@geschilleninstantiemondzorg.nl
<http://www.geschilleninstantiemondzorg.nl>

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg is een initiatief van de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT), de Koninklijke Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT), de Nederlandse Vereniging van Mondhygiënisten (NVM) en de Organisatie Nederlandse Tandprothetici (ONT) in samenwerking met de Consumentenbond.

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg biedt patiënten van aangesloten mondzorgaanbieders een laagdrempelige mogelijkheid om geschillen met hun mondzorgaanbieder ter beoordeling voor te leggen aan een onafhankelijke en deskundige geschilleninstantie.

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg is door het ministerie van VWS erkend in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Het bestuur van de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg wordt gevormd door vertegenwoordigers van de ANT, KNMT, NVM, ONT en lid dat wordt benoemd op voordracht van de Consumentenbond. Het bestuur is verantwoordelijk voor de benoeming van de leden van de geschilleninstantie.

Achtergrond

Op 1 januari 2016 is de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) in werking getreden, met voor wat betreft de bepalingen ter zake klachten en geschillen een overgangstermijn van een jaar. Per 1 januari 2017 zijn (mond)zorgaanbieders verplicht om te beschikken over een klachtenfunctionaris en aangesloten te zijn bij een door VWS erkende geschilleninstantie.

In dit kader hebben de beroepsverenigingen voor tandartsen, mondhygiënisten en tandprothetici, de ANT, KNMT, NVM en ONT specifiek voor de mondzorg Stichting Geschilleninstantie Mondzorg opgericht. Leden van deze beroepsverenigingen zijn via de respectievelijke klachtenregeling aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg.

De Geschilleninstantie Mondzorg spreekt zich uit over de gegrondheid van een klacht en is bevoegd tot het toekennen van schadevergoeding tot een bedrag van maximaal euro 25.000.

Werkwijze

De Wkkgz heeft bedoeld om de patiënt en de zorgaanbieder met behulp van de klachtenfunctionaris samen tot de oplossing van een klacht te laten komen. Als partijen, ook na betrokkenheid van de klachtenfunctionaris, er samen niet uitkomen dan kan de patiënt zich wenden tot een erkende geschilleninstantie.

Nadat klager ontvankelijk is verklaard in zijn of haar klacht, worden partijen in een besloten hoorzitting gehoord door een commissie bestaande uit een voorzitter (jurist), drie beroepsgenoten die gezamenlijk één stem vertegenwoordigen en een algemeen lid, aangesteld namens de Consumentenbond. Een hoorzitting vindt overigens niet plaats, indien de aard van het geschil een hoorzitting niet rechtvaardigt, partijen aangeven geen hoorzitting te wensen of er andere gegronde redenen zijn om de zaak schriftelijk af te doen.

De Geschilleninstantie Mondzorg doet schriftelijk uitspraak in de vorm van een bindend advies. Tegen de uitspraak is geen beroep mogelijk.

Resultaten verslagjaar 2017

De Geschilleninstantie Mondzorg is voor de eerste maal voor een hoorzitting bijeen gekomen op 7 juli 2017. In totaal werden in 2017 31 geschillen voorgelegd. In 2017 werden hiervan 21 geschillen ter zitting behandeld. De overige 10 aan Stichting Geschilleninstantie Mondzorg voorgelegde geschillen, werden geagendeerd voor behandeling in 2018.

Cijfers 2017 – op hoofdlijnen

1. Ontvangen geschillen

Geschillen 2017			
	Ontvangen	Behandeld ter zitting	Te behandelen in 2018
2017	31	21	10

2. Beoordeling geschillen

Beoordeling geschillen				
	Niet-ontvankelijk	gegrond	Gedeeltelijk gegrond	ongegrond
2017	0	4	0	17

3. Aard van de geschillen

Aard van de geschillen					
	T	D	C	anders	Combinatie
2017	17	0	0	0	4

- T/M: tandheelkundig/mondzorgkundig
- D: declaraties (financieel)
- C: communicatie en bejegening

Toelichting:

In de categorie 'Combinatie' betrof het geschillen ter zake vermeend onjuiste tandheelkundige/mondzorgkundige behandelingen in combinatie met onjuiste communicatie en bejegening.

4. Toegekende schadevergoeding

Aard van de geschillen				
	Aantal geschillen	Totaal in euro	vergoeding materiële schade	vergoeding immateriële schade
2017	21	4.179	4.179	0

Prognose aantal geschillen 2018

Het is de verwachting dat in 2018 het aantal aan de Geschilleninstantie Mondzorg voorgelegde geschillen in lijn zal zijn met 2017.