

## de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

- Gonnelies Bart, senior juridisch beleidsadviseur KNMT
- Praktijk Anno Nu, 10 december 2016

## Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg

- Laagdrempelige klachtafhandeling
- Schriftelijke regeling treffen
- Onder aandacht van cliënten brengen
- Overeenstemming cliëntenorganisatie



## Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg Wat verandert er?

Elke tandarts moet een beroep kunnen doen op een gekwalificeerde klachtenfunctionaris

- onafhankelijke procesbegeleider
- gratis advies
- levert bijstand bij formuleren klacht
- zorgvuldig onderzoek
- informatie voortgang
- gericht op bereiken bevredigende oplossing voor beide partijen

## Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg Wat verandert er?

Afhandeling van klachten binnen 6 weken

- Uitstel vier weken

- Langer uitstel indien klager akkoord

- 'Oordeel van zorgaanbieder'

- gemotiveerde schriftelijke mededeling

- termijn realiseren maatregelen

## Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg Wat verandert er?

### Verplichte aansluiting geschilleninstantie

- Bindend advies over klachten en claims tot €25.000,-

- Geen hoger beroep

- Uitspraak uiterlijk binnen 6 maanden na voorleggen geschil

- Openbaarmaking uitspraak, niet tot personen

## Wat doet de KNMT: KNMT Klachtenservice!

- Klachtenregeling met gekwalificeerde klachtenfunctionarissen
- Deskundigen
- Ondersteuning bij een klacht
- TIP
- Geschilleninstantie Mondzorg (samen met de ANT)



## Geschilleninstantie Mondzorg

Uw objectieve  
en deskundige  
oplossing van  
geschillen

Stichting

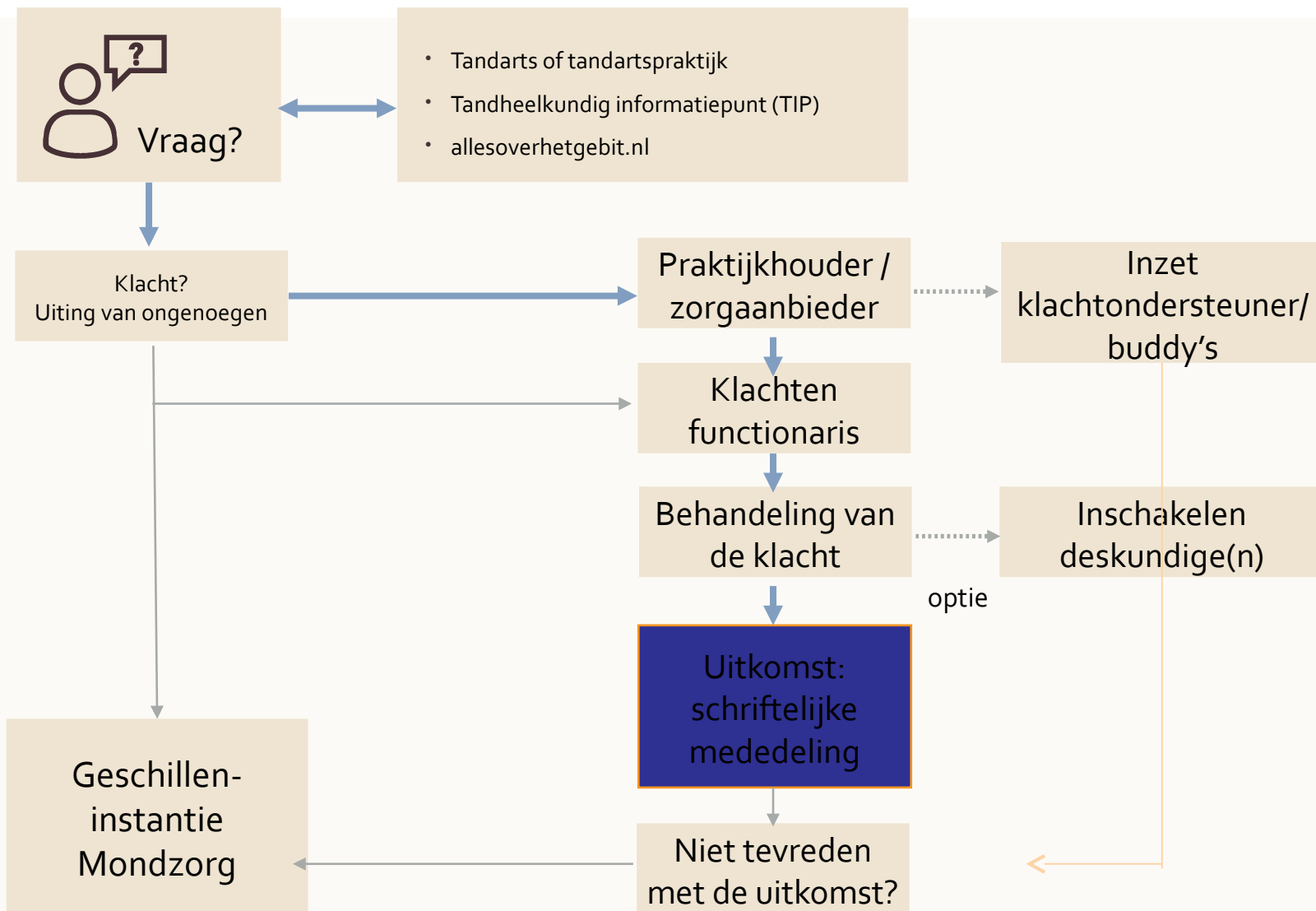
Initiatief KNMT, ANT, ONT en NVM

Goedkeuring door Consumentenbond

- Erkenning VWS aangevraagd



## Klachtenregeling





Welke voor- en nadelen ziet u?



**Dank voor uw aandacht!**

