



## **Klachtenregeling 2017 conform de nieuwe Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**

### **Het KOM-klachtenbureau**

Het KOM-klachtbureau blijft alle klachten in behandeling nemen conform de oude klachtregeling. Elke klacht zal gericht zijn op het direct oplossen van de klacht. De punten van het KOM-certificaat dienen daarbij als uitgangspunt.

### **De KOM-klachtenfunctionaris**

De KOM-klachtenfunctionaris staat elke KOM-deelnemer ten dienste. Vanaf 1 januari 2017 blijft de klachtenfunctionaris de belangrijkste persoon bij de afhandeling van een klacht over behandeling, communicatie of bejegening. De klachtenfunctionaris adviseert en bemiddelt. De KOM-klachtencommissie treedt pas op, nadat de klachtenfunctionaris niet tot een bevredigende oplossing is kunnen komen.

### **KOM-klachtencommissie**

Vanaf 1 januari 2017 is de formele uitspraak van de klachtencommissie niet meer het eindpunt van een klachtenprocedure. De klager die zich niet kan vinden in de uitspraak van de klachtencommissie kan zich vanwege de nieuwe regeling wenden tot een onafhankelijke geschillencommissie.

Op verzoek van de klager, tandarts of klachtenfunctionaris kan de klachtencommissie een onderbouwing meegeven van haar uitspraak ten behoeve van de geschillencommissie.

### **Aansluiting bij een Geschillencommissie is verplicht**

De wet eist een geschillencommissie die onafhankelijk is. Het KOM heeft kans gezien om per 2018 een Geschillencommissie voor KOM-deelnemers in te stellen, die voldoet aan de wettelijke eisen. <https://mondzorgsupport.nl/aanmeldformulier-klachtenregistratie/>

### **Conditie**

KOM-deelnemers kunnen gebruikmaken van een loket waar het hele traject van een klachtbehandeling is opgenomen. De jaarlijkse kosten bedragen €250. Klachten die door de Geschillencommissie zorggeschil moeten worden behandeld bedragen €2500 per geval. (De kosten van het in behandeling nemen van een klacht en de strafmaat is normaal gesproken verzekerd via de beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Check uw huidige verzekering voor alle zekerheid tijdig.) <https://mondzorgsupport.nl/aanmeldformulier-klachtenregistratie/>

Het KOM kan u hierover nadere informatie verschaffen.