

## 5.1.2.e

**Van:** \_Dienstpostbus IGJ 5.1.2.e  
**Verzonden:** dinsdag 5 september 2023 15:27  
**Aan:** 5.1.2.e  
**Onderwerp:** RE: 5.1.2.e, Reactie op uw schrijven

Dag 5.1.2.e,

Volgens mijn hoeft u hier naar meneer toe niets mee. Hij mag allerlei juridische procedures starten die hij maar kan bedenken.

Als je er verder van overtuigd bent dat de IGJ hierin navolgbaar heeft gehandeld, dan hoeft u verder ook niets te doen. Wel kan ik me voorstellen dat IGJ zich moet kunnen voorbereiden op een vraag: wat heeft de IGJ gedaan met de melding dat een zorgaanbieder van tientallen mensen de dossiers kwijt is? Dat moet je kunnen uitleggen.

5.1.2.e

5.1.2.e 5.1.2.e  
 5.1.2.e

.....  
 Bureau Bestuursondersteuning  
 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport .....  
 Stadsplateau 1 | 3521 AZ | Utrecht  
 Postbus 2518 | 6401 DA | Heerlen  
 M 06 5.1.2.e  
 5.1.2.e @igj.nl  
<https://www.igj.nl>

-----Oorspronkelijk bericht-----

**Van:** 5.1.2.e 5.1.2.e @igj.nl  
**Verzonden:** dinsdag 5 september 2023 10:13  
**Aan:** \_Dienstpostbus IGJ 5.1.2.e <5.1.2.e @igj.nl>  
**Onderwerp:** FW: 5.1.2.e, Reactie op uw schrijven

Ha 5.1.2.e,

Zie de reactie van Dhr 5.1.2.e op onze brief. Wat is je advies, moet ik dit nog ergens melden, omdat hij schrijft over juridisch aanvechten?

Met vriendelijke groeten,  
 5.1.2.e

-----Oorspronkelijk bericht-----

**Van:** 5.1.2.e )  
**Verzonden:** dinsdag 5 september 2023 08:09  
**Aan:** 5.1.2.e @igj.nl <5.1.2.e @igj.nl>  
**Onderwerp:** FW: 5.1.2.e, Reactie op uw schrijven

Ter informatie.  
 Laten we even afstemmen hoe we hierop reageren.

Met vriendelijke groeten,  
 5.1.2.e

-----Oorspronkelijk bericht-----

**Van:** meldpunt@igj.nl <meldpunt@igj.nl>  
**Verzonden:** maandag 4 september 2023 14:14  
**Aan:** \_Dienstpostbus IGJ Registratie <registratie@igj.nl>  
**CC:** 5.1.2.e ) <5.1.2.e @igj.nl>  
**Onderwerp:** 5.1.2.e, Reactie op uw schrijven

Bijgaand bericht inboeken svp.

aanvulling op melding voor afdeling Meldpunt ? team ?ELZO  
meldingsnummer: 5.1.2.e

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e <meldpunt@igj.nl>

# E-email reeds in bezit verzoeker

## 1 5.1.2.e Mogelijk heeft TA geen klachtenregeling, verkeerde info op website

### 5.1.2.e (Medidental)



#### Aanmelder

Naam 5.1.2.e  
 Relatie Medidental  
 Debiteurennummer 5.1.2.e  
 Soort relatie persoon  
 Sector Mondzorg

#### Details

Korte omschrijving 5.1.2.i  
 Soort 'Call'  
 Categorie Signaal / klacht  
 Subcategorie Klachtbehandl. zorgaanb  
 Extern nummer Overig communicatie  
 5.1.2.e

#### Planning

Prioriteit P1  
 Streefdatum 5 juli 2023 17:26  
 Doorlooptijd 4 weken

#### Afhandeling

Behandelaarsgroep LMZ  
 Behandelaar LMZ  
 Status LMZ\_Afgehandeld  
 Gereed Ja  
 Datum gereed 24 augustus 2023 12:41  
 Afgemeld Ja  
 Datum afgemeld 24 augustus 2023 12:41  
 Oplossingsmethode LMZ\_Advies binnen domein  
 LMZ\_IGJ  
 Geregistreerde tijd 00:00

#### Verzoek

##### Mailimport LMZ,

Sender: noreply@noreply.rijksoverheid.nl  
 Date sent: Apr 25, 2023 5:26 PM  
 To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl  
 Subject: Bericht contactformulier LMZ

Mailimport 25 april 2023 17:26

Datum: Apr 25, 2023 5:26:40 PM

Wat wilt u doen? Ik wil een klacht melden

U wilt een klacht melden

Wilt u contact over uw klacht? Ja

Aanhef De heer

Naam 5.1.2.e

E-mailadres 5.1.2.e@remcorhee.nl

Telefoonnummer

Straat

Huisnummer

Postcode

Plaats

Over welke zorginstelling, zorgverlener en/of fabrikant gaat uw klacht? Medidental Haarlem

Wanneer vond de gebeurtenis plaats waarover uw klacht gaat? langere periode

Wat is uw klacht? 5.1.2.i

Zie vermelding niet kloppende klachtenprocedure onderaan: <https://medidental.nl/Excellente-zorg/>

Gaat uw klacht over uzelf als patiënt/cliënt of over iemand anders? Ja, de klacht gaat over mijzelf  
avg-nl

Informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens

Waarom worden deze gegevens gevraagd?

Op welke manier worden uw gegevens verwerkt?

Hoelang bewaren wij uw gegevens?

Wat zijn uw rechten?

Akkoordverklaring

Ik heb gelezen en begrepen wat er met mijn persoonsgegevens wordt gedaan.

referringWebsite <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening/contact/contactformulier>

---

## Actie

5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder

24 augustus 2023 12:30

iom 5.1.2.e betreft een Woo verzoek.

Doorsturen naar [vws.woo@minvws.nl](mailto:vws.woo@minvws.nl) en burger op de hoogte stellen dat we dat gedaan hebben (gezien in call 5.1.2.e ).

### Mailimport,

Mailimport 23 augustus 2023 12:13

Sender 5.1.2.e @5.1.2.e .nl

Date sent: Aug 23, 2023 12:12 PM

To: meldpunt@igj.nl

CC: Redactie 5.1.2.e @louchezaken.nl>, Info <5.1.2.e @5.1.2.e medidental-haarlem.nl>

Subject: Woo verzoek / melding 5.1.2.e

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e @5.1.2.e .nl

5.1.2.e

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e . onzichtbaar voor aanmelder

17 juli 2023 16:19

Dhr. stuur nogmaals een mail waarin hij aangeeft dat het gaat om een bredere situatie van zijn casus.  
Ik stuur dhr. een korte e-mail met daarin de verwijzing naar de eerdere e-mail van vandaag en de vraag om vragen/info inzake de beoordeling naar MP te sturen.

Mailimport LMZ,

Mailimport 17 juli 2023 14:12

Sender 5.1.2.e @5.1.2.e .nl

Date sent: Jul 17, 2023 2:12 PM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject: Re: 5.1.2.e

# E-mail reeds in bezit verzoeker

> Op 17 jul. 2023 om 12:46 heeft info@landelijkmeldpuntzorg.nl het volgende geschreven:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

> [www.landelijkmeldpuntzorg.nl](http://www.landelijkmeldpuntzorg.nl)

**Mailimport LMZ,**

Mailimport 17 juli 2023 14:10

Sender: [5.1.2.e@5.1.2.e.nl](mailto:5.1.2.e@5.1.2.e.nl)

Date sent: Jul 17, 2023 2:10 PM

To: [info@landelijkmeldpuntzorg.nl](mailto:info@landelijkmeldpuntzorg.nl)

CC: [5.1.2.e@5.1.2.e.nl](mailto:5.1.2.e@5.1.2.e.nl)

Subject: Re: [5.1.2.e](mailto:5.1.2.e)

# E-mail reeds in bezit verzoeker

> Op 17 jul. 2023 om 12:46 heeft [info@landelijkmeldpuntzorg.nl](mailto:info@landelijkmeldpuntzorg.nl) het volgende geschreven:

>

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder

17 juli 2023 12:40

Overleg met 5.1.2.e

Berichten in 5.1.2.e 5.1.2.e en 5.1.2.e , gevoegd in hoofdcall 5.1.2.e .

## Samenvatting:

Dhr. geeft aan dat ZA beslag legt op zijn rekening en er inmiddels een deurwaarder betrokken is. Vraagt aan IGJ om een rol te spelen in het tegenhouden van de bedragen die de ZA van zijn rekening wil laten halen.

Dhr. haalt in 5.1.2.e aan dat "terwijl men weet dat u nog met het onderzoek naar mijn foto's en het niet aangesloten zijn bij een geschillencommissie bezig bent." NB alleen klachtroute wordt onderzocht, dit staat ook in brief van MP van 22 juni.

## Voor ons:

Dhr. stelt vraag die los staat van het beoordelen van de klachtroute. We beantwoorden deze vanuit het LMZ, sturen geen info door naar MP.

## Aanvullend advies:

- Uitleg rol IGJ, geen rol in hetgeen wat dhr. vraagt.
- Geadviseerd om juridisch advies in te winnen over de stappen die hij kan nemen.
- Dhr. is gewezen op de brief van 22 juni 2023 over het onderzoek of ZA voldoet aan verplichtingen van de Wkkgz en dat er niet op casus niveau wordt ingegaan.
- Erop gewezen dat bij verdere vragen over de beoordeling hij contact met MP kan opnemen.

We sturen dhr. een adviesmail met dit advies.

dienstpostbus Landelijk Meldpunt Zorg,

Mailimport 17 juli 2023 11:15

Date sent: Jul 17, 2023 11:15 AM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject: 5.1.2.e

2307 1887 hoort bij hoofdcall 5.1.2.e , gevoegd.

12-07-2023 10:19 5.1.2.e 5.1.2.e: voegen ntb

12-07-2023 10:09 5.1.2.e, 5.1.2.e: door naar LMZ

11-07-2023 19:34 Mailimport,: Sender: 5.1.2.e @5.1.2.e .nl

Date sent: Jul 11, 2023 7:33 PM

To: Meldpunt <meldpunt@igj.nl>

Subject: Volgend beslag door Medidentat

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

**\_dienstpostbus Landelijk Meldpunt Zorg,**  
Date sent: Jul 17, 2023 10:51 AM  
To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl  
Subject: 5.1.2.e

Mailimport 17 juli 2023 10:52

17-07-2023 10:29 5.1.2.e Call ontvoegd, moet gevoegd worden aan hoofdcall 5.1.2.e .

13-07-2023 14:56 5.1.2.e 5.1.2.e gevoegd aan 5.1.2.e

06-07-2023 17:01 5.1.2.e voegen ntb

06-07-2023 16:49 5.1.2.e 5.1.2.e: door naar LMZ

06-07-2023 15:53 Mailimport.: Sender: 5.1.2.e @5.1.2.e .nl

Date sent: Jul 6, 2023 3:52 PM

To: meldpunt@igj.nl

Subject: FOTO Re: beslag door Medidental

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e @5.1.2.e .nl> schreef op 6 juli 2023 15:46:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

>5.1.2.e @5.1.2.e .nl schreef op 4 juli 2023 14:55:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

\_dienstpostbus Landelijk Meldpunt Zorg,

Mailimport 17 juli 2023 10:34

Date sent: Jul 17, 2023 10:33 AM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject: 5.1.2.e

17-07-2023 10:32 5.1.2.e 5.1.2.e hoort bij de hoofdcall 5.1.2.e , gevoegd.

17-07-2023 10:28 5.1.2.e Calls onvoegd, daar beide aan de hoofdcall 5.1.2.e gevoegd moeten worden.

13-07-2023 14:57 5.1.2.e 5.1.2.e gevoegd, is aanvulling bij deze op naam van 5.1.2.e gezet, ivm ontbreken telefoonnummer

06-07-2023 17:02 5.1.2.e : voegen ntb

06-07-2023 16:49 5.1.2.e : door naar LMZ

06-07-2023 15:47 Mailimport.: Sender: 5.1.2.e @5.1.2.e .nl

Date sent: Jul 6, 2023 3:46 PM

To: meldpunt@igj.nl

Subject: Re: beslag door Medidental

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e @5.1.2.e nl schreef op 4 juli 2023 14:55:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder

5 juli 2023 9:23

Mail ontvangen van melder waarin hij aangeeft dat de ZA beslag heeft laten leggen op de bezittingen van dhr. ivm onbetaalde rekeningen. Dit ter kennisgeving, zoals hij zelf stelt. Is niet van belang voor de melding over de klachtenregeling die mogelijk niet op orde is. Niet doorgestuurd, call weer afgesloten

\_dienstpostbus Landelijk Meldpunt Zorg,

Mailimport 5 juli 2023 9:19

Date sent: Jul 5, 2023 9:18 AM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject 5.1.2.e, beslag door Medidental

05-07-2023 09:18 5.1.2.e : 5.1.2.e gevoegd met hoofdcall 5.1.2.e

04-07-2023 15:15 5.1.2.e : door naar LMZ

04-07-2023 14:55 Mailimport,: Sender: 5.1.2.e @5.1.2.e .nl

Date sent: Jul 4, 2023 2:55 PM

To: meldpunt@igj.nl

CC: Info <5.1.2.e @andersmf.nl>, Team LegalSteps <5.1.2.e @boitenluhrs.nl>, Redactie

5.1.2.e @louchezaken.nl>

Subject: beslag door Medidental

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker



5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder  
Reactie op mail, neem tkg aan en sluit call.

29 juni 2023 10:20

Mailimport LMZ,  
Sender: 5.1.2.e@5.1.2.e.nl  
Date sent: Jun 29, 2023 10:13 AM  
To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl  
Subject: Re: 5.1.2.e

Mailimport 29 juni 2023 10:14

# E-mail reeds in bezit verzoeker



info@landelijkmeldpuntzorg.nl schreef op 29-06-2023 09:48:

# E-mail reeds in bezit verzoeker



# E-mail reeds in bezit verzoeker

\_dienstpostbus Landelijk Meldpunt Zorg,

Date sent: Jun 29, 2023 9:48 AM

To: 5.1.2.e@5.1.2.e .nl

Subject: 5.1.2.e

Mailimport 29 juni 2023 9:48

# E-mail reeds in bezit verzoeker

T 088-1205020  
info@landelijkmeldpuntzorg.nl  
www.landelijkmeldpuntzorg.nl

**5.1.2.e [REDACTED] onzichtbaar voor aanmelder**

29 juni 2023 9:32

Reactie ontvangen van burger op brief met triagebesluit. In WPM zie ik dat die inderdaad 22-6-2023 verzonden is. Melding is in behandeling voor wat betreft klachtenregeling, niet op inhoud van de klacht. Dhr is het daar niet mee eens.

Mail naar burger dat we zijn bericht doorsturen naar de toezichthoudende afdeling en door naar DIV. Daarna velden IGJ ingevuld en call afgesloten.

**Mailimport LMZ,**

Mailimport 28 juni 2023 9:05

Sender: 5.1.2.e [REDACTED]@5.1.2.e [REDACTED].nl  
Date sent: Jun 28, 2023 9:05 AM  
To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl  
Subject: Re: 5.1.2.e [REDACTED]

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

info@landelijkmeldpuntzorg.nl schreef op 22-05-2023 12:36:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e 5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder

8 juni 2023 11:58

Dhr. mailt ons over de mail die hij op 7 juni ontvangen heeft. Dhr. vraagt zich af wat wij als inspectie nu gaan doen zijn melding.

Ik mail dhr. terug dat hij aanvullend advies heeft gehad en dat wij nog steeds bezig zijn met het beoordelen van zijn melding.

Dhr. mailt meteen terug. Hij snapt het.

**Mailimport LMZ,**

Mailimport 8 juni 2023 11:50

Sender: 5.1.2.e@5.1.2.e .nl

Date sent: Jun 8, 2023 11:50 AM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

5.1.2.e

# E-mail reeds in bezit verzoeker

info@landelijkmeldpuntzorg.nl schreef op 8 juni 2023 11:43:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

\_dienstpostbus Landelijk Meldpunt Zorg,

Mailimport 8 juni 2023 11:44

Date sent: Jun 8, 2023 11:43 AM

To: 5.1.2.e@5.1.2.e .nl

Subject: 5.1.2.e

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

**Mailimport LMZ,**

Sender: 5.1.2.e@5.1.2.e.nl

Date sent: Jun 7, 2023 4:20 PM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject: Re: 5.1.2.e

Mailimport 7 juni 2023 16:21

# E-mail reeds in bezit verzoeker

info@landelijkmeldpuntzorg.nl schreef op 7 juni 2023 16:02:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder

7 juni 2023 14:38

Dhr. proberen te bellen, maar geen gehoor. Ik stuur een mail om te delen dat we de aanvullende informatie goed hebben ontvangen en geef het volgende advies:  
mogelijk dat klachten van voor het instellen van de KF niet meer behandeld kunnen worden. Dit navragen bij de KF. Mog. dat juridische stappen inderdaad nu nog aan de orde zijn.  
KF: <https://knmt.nl/klachten-en-geschillen>

DT: 4 weken vanwege nieuwe aanvulling. Per abuis vergeten om te delen met dhr. in de verzonden email dat de termijnen verschuiven (vanaf vandaag plus 4 weken)

5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder

7 juni 2023 14:15

Dhr. stuurt bericht. (via ander e-mail adres, we houden 5.1.2.e@5.1.2.e.nl aan)  
Geef aan dat ZA inmiddels klachtenregeling op de website heeft staan.  
Vraagt of hij nu zijn oude klachten bij deze regeling kan instellen.  
Nb, in WPM 5.1.2.e

## Acties:

- Stuur info door naar DIV
- Bel/mail dhr. om aanvullend advies te geven:
- \* Mogelijk dat klachten van voor het instellen van de KF niet meer behandeld kunnen worden. Dit navragen bij de KF. Mog. dat juridische stappen idd nu nog aan de orde zijn.
- \* Termijnen zijn ook van kracht in klachtroute (dhr. vraag oa: *Vraag is, betekent dit dat ik mijn hele dossier van 2009 tot heden nu bij KNMT kan voorleggen?*)

## Mailimport LMZ,

Mailimport 6 juni 2023 8:09

Sender: 5.1.2.e@5.1.2.e.nl  
Date sent: Jun 6, 2023 8:09 AM  
To: [info@landelijkmeldpuntzorg.nl](mailto:info@landelijkmeldpuntzorg.nl)  
Subject: Re: 5.1.2.e

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e van onzichtbaar voor aanmelder

22 mei 2023 12:40

doorzetmail verzonden.

Doorgestuurd via DIV

BCC goed aangekomen.

Status WOT-IGJ

\DT 4 weken.

\_dienstpostbus Landelijk Meldpunt Zorg,

Mailimport 22 mei 2023 12:37

Date sent: May 22, 2023 12:36 PM

To: 5.1.2.e@5.1.2.e.nl

Subject: 5.1.2.e

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e van onzichtbaar voor aanmelder

22 mei 2023 11:59

Melder

N: Dhr. 5.1.2.e

G: 5.1.2.e

A: 5.1.2.e

E: 5.1.2.e@5.1.2.e.nl

M: 06 5.1.2.e

Machtiging Melder: JA

info uit mail 20 mei 2023

De inspectie heeft mijn volledige toestemming. De inspectie mag mijn persoonsgegevens (direct, indirect en bijzondere persoonsgegevens) gebruiken, verwerken en opvragen. De inspectie mag te allen tijde contact hierover opnemen met Medidental (is geen zorgaanbieder, want niet voldaan aan de wettelijke verplichting :))

Zorgaanbieder

Medidental Haarlem.

De praktijk heeft eerder een aanwijzing gehad van de inspectie, de inspectie heeft de praktijk ook vaker bezocht.

Zie IT 5.1.2.e.

Datum Gebeurtenis: 5.1.2.i

#### Reden voorleggen

Mogelijk is er sprake van een onzorgvuldige klachtenregeling

ZA heeft in 2015 een aanwijzing ontvangen van de IGJ (i.o.). in 2017 zou Medidental aan alle verbeterpunten voldaan hebben. Ik kan het rapport alleen niet vinden op onze website.

Iom TI: voorleggen zodat het Meldpunt de kwestie kan beoordelen. De TA moet als praktijk zelf + iedere werknemer van de praktijk moet aangesloten zijn voor een klachtenregeling.

#### Intentie/verwachtingen:

Zie e-mail van 20 mei 2023.

Dhr geeft hierin aan erkenning te willen. Voorkomen dat anderen zich hier nog laten behandelen. Dhr wil schadevergoeding en heeft een voorstel gedaan aan ZA. Onduidelijk wat er aan verwachtingsmanagement is gedaan, hier niets over teruggevonden in call.

#### **Mailimport LMZ,**

Sender: 5.1.2.e@5.1.2.e.nl

Date sent: May 20, 2023 9:15 AM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject: Re: 5.1.2.e

Mailimport 20 mei 2023 9:17

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

info@landelijkmeldpuntzorg.nl schreef op 19 mei 2023 16:59:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder

19 mei 2023 16:58

Dhr. stuurt aanvullende informatie over zijn klacht, maar niet antwoord op de vragen die nog nodig waren om de melding voor te leggen. I.o.m. 5.1.2.e stuur ik nog een keer de meldmail met wat explicieter het verzoek de vragen te beantwoorden.

Status: WORB\_IT

DT: 1 week

**Mailimport LMZ,**

Mailimport 16 mei 2023 13:06

Sender: 5.1.2.e@5.1.2.e.nl

Date sent: May 16, 2023 1:05 PM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject: Re: 5.1.2.e

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e

info@landelijkmeldpuntzorg.nl schreef op 16 mei 2023 12:42:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e 5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder

16 mei 2023 12:43

Meldmail gestuurd; ik wil de kwestie graag voorleggen. Telefonisch contact lijkt lastig te organiseren.

Status worb-it

5.1.2.e 5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder

16 mei 2023 11:45

Melder

N: 5.1.2.e

G:

A:

M:

E: 5.1.2.e5.1.2.e .nl

Machtiging Melder

Zorgaanbieder

Medidental Haarlem.

De praktijk heeft eerder een aanwijzing gehad van de inspectie, die inspectie heeft de praktijk ook vaker bezocht.

Zie IT5.1.2.e .

Datum Gebeurtenis

## Reden voorleggen

1. Onzorgvuldige klachtenregeling
2. Iom TI

## Verwachtingsmanagement/intentie

**5.1.2.e 5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder**

16 mei 2023 11:43

Gebeld, voicemail. Ik wil deze kwestie toch graag voorleggen (dit heb ik twee weken geleden afgestemd met TI). Ik ga dhr. daarom een meldmail sturen

**5.1.2.e 5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder**

16 mei 2023 11:40

Samenvatten: aanvullingen op eerdere situatie

- Dhr. heeft vroeger slechte zorg gehad bij Medidental
- Medidental is het medisch dossier van dhr. kwijt
- Medidental heeft geen klachtenregeling / is slechts via één tandarts aangesloten bij het KNMT
- Dhr. krijgt nu facturen van 5 jaar geleden

## IT

- Voorleggen iom TI, zie actieveld van 1 mei 2023

## De vragen die nog gesteld moeten worden

### Uitvragen

- Is **5.1.2.e** werkzaam bij TA-praktijk Medidental?
- Op welke datum heeft de praktijk aangegeven al jaren niet bij een GC aangesloten te zijn? En was dit schriftelijk of mondeling?
- Op welke datum heeft u voor het laatst contact gehad met de praktijk? Hoe zag dit contact er uit?

## Advies

- Klacht indienen bij KNMT via **5.1.2.e** over Medidental
- Direct contact opnemen met GC Mondzorg
- Melding maken bij NZa over de facturen
- IT

**5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder**

16 mei 2023 10:34

Dhr. belt.

Ik geef aan dat zijn mails zijn binnengekomen, maar dat ik mogelijk te lang me moet inlezen om hem nu goed te woord te staan. Dhr. snapt dit, wil graag ook dat we er rustig naar kunnen kijken. Laat hem in de bak staan om opgepakt te worden.

Dhr. geeft in gesprek nog aan dat hij tijd terug naar andere TA is gegaan waar hij wel goed geholpen is.

**5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder**

15 mei 2023 12:05

Niet meer aan toegekomen, terug in de bak. (Vergeten vrijdag terug te zetten in de bak).

**Mailimport LMZ,**

Mailimport 11 mei 2023 11:14

Sender: **5.1.2.e@5.1.2.e**.nl

Date sent: May 11, 2023 11:13 AM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject: Re: **5.1.2.e**

# E-mail reeds in bezit verzoeker

'5.1.2.e @5.1.2.e .nl> schreef op 9 mei 2023 10:22:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

E-mail reeds in bezit verzoeker

> '5.1.2.e @5.1.2.e .nl> schreef op 1 mei 2023 14:02:

E-mail reeds in bezit verzoeker

>> '5.1.2.e @5.1.2.e .nl> schreef op 1 mei 2023 13:48:

E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

>>>  
>>> info@landelijkmeldpuntzorg.nl schreef op 1 mei 2023 13:25:  
>>

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

**Mailimport LMZ,**

Sender: 5.1.2.e@5.1.2.e.nl

Date sent: May 9, 2023 10:22 AM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject: Re: 5.1.2.e

Mailimport 9 mei 2023 10:22

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e

n.b. Ik heb van alles uiteraard mails, documenten, etc. Dat zijn echter zoveel bijlagen dat ik dat nu niet bijsluit. Als u iets wilt zien dan kan ik u alles sturen wat u wilt. Of gewoon alles :)

5.1.2.e @5.1.2.e .nl> schreef op 1 mei 2023 14:02:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

E-mail reeds in bezit verzoeker

> 5.1.2.e @5.1.2.e .nl> schreef op 1 mei 2023 13:48:

E-mail reeds in bezit verzoeker

>> info@landelijkmeldpuntzorg.nl schreef op 1 mei 2023 13:25:  
>>

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder

2 mei 2023 10:51

Dhr. belt en geeft aan dat de tandarts hem heeft gemaïld vanmorgen dat hij morgen antwoord krijgt op zijn vragen. Hij geeft aan dat hij een mail heeft ontvangen of hij kan terugbellen maar vraagt of hij ook morgen kan bellen zodat hij een compleet verhaal heeft n.a.v. reactie van de tandarts. Ik leg dhr. uit dat het goed is als hij morgen terugbelt hierover.

Mailimport LMZ,

Mailimport 1 mei 2023 14:02

Sender 5.1.2.e@5.1.2.e.nl

Date sent: May 1, 2023 2:02 PM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject: Re: 5.1.2.e

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e @5.1.2.e.nl> schreef op 1 mei 2023 13:48:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

>5.1.2.e

>

> info@landelijkmeldpuntzorg.nl schreef op 1 mei 2023 13:25:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

**Mailimport LMZ,**

Sender: 5.1.2.e@5.1.2.e.nl

Date sent: May 1, 2023 1:48 PM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject: Re: 5.1.2.e

Mailimport 1 mei 2023 13:49

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

info@landelijkmeldpuntzorg.nl schreef op 1 mei 2023 13:25:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder

1 mei 2023 13:11

Ik wil dhr. terugbellen om voorleggen te bespreken en stramien uit te vragen, maar we hebben geen tel. van dhr. Ik stuur hem een terugbelverzoek.

Indien dhr. terugbelt: openstaande vragen stellen (zie actievelid), voorlegproces uitleggen, stramien aanvullen en voorleggen.

Worb-IT, DT 1 week

5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder

1 mei 2023 12:23

## Samenvatting

Dhr. vertelt dat hij geen klacht in kan dienen bij Medidental te Haarlem. De tandartspraktijk geeft op hun website aan dat dhr. met zijn klachten bij TIP terecht kan. Uit de administratie van TIP blijkt echter dat de TA-praktijk niet is aangesloten bij het KNMT; dhr. stuurt een kopie van deze e-mail van TIP mee. Dhr. heeft meermaals contact gehad met de TA over waar zij aangesloten zijn. Gedurende deze contacten heeft de TA zijn website aangepast en vermeldt deze nu dat de praktijk via tandarts 5.1.2.e aangesloten is bij het KNMT. Dhr. geeft aan dat dit zijn tandarts niet is en ook geen klacht heeft over hem, maar over de zorgaanbieder. (Extra (dus geen info van burger): op Company Info staat deze persoon ook niet vermeld onder deze praktijk). Dhr. vertelt tot slot dat hij inmiddels van de zorgaanbieder heeft vernomen dat zij al jaren niet bij een GC zijn aangesloten. Dhr. wilt weten hoe hij nu een klacht in kan dienen.

## Mogelijk IT

Onzorgvuldige klachtenregeling

ZA heeft in 2015 een aanwijzing ontvangen van de IGJ (i.o.). in 2017 zou Medidental aan alle verbeterpunten voldaan hebben. Ik kan het rapport alleen niet vinden op onze website.

Iom TI: voorleggen zodat het Meldpunt de kwestie kan beoordelen. De TA moet als praktijk zelf + iedere werknemer van de praktijk moet aangesloten zijn voor een klachtenregeling.

## Uitvragen

- Is 5.1.2.e werkzaam bij TA-praktijk Medidental?
- Op welke datum heeft de praktijk aangegeven al jaren niet bij een GC aangesloten te zijn? En was dit schriftelijk of mondeling?
- Op welke datum heeft u voor het laatst contact gehad met de praktijk? Hoe zag dit contact er uit?

## Advies

- Klacht indienen bij KNMT via 5.1.2.e over Medidental
- Direct contact opnemen met GC Mondzorg
- IT

Dhr. heeft eerder contact met ons gehad over Medidental, zie callnummer 5.1.2.e. Dit ging echter over de kwaliteit van zorg; de huidige klacht gaat over het ontbreken van klachtmogelijkheden. Het betreft een nieuwe situatie, dus ik voeg de calls niet.

## **Mailimport LMZ,**

Mailimport 26 april 2023 20:46

Sender: 5.1.2.e@5.1.2.e.nl

Date sent: Apr 26, 2023 8:45 PM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject: Re: 5.1.2.e Bericht contactformulier LMZ

# E-mail reeds in bezit verzoeker

> Op 26 apr. 2023 om 09:19 heeft info@landelijkmeldpuntzorg.nl het volgende geschreven:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

Mailimport LMZ,

Sender: 5.1.2.e@5.1.2.e.nl

Date sent: Apr 26, 2023 10:07 AM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject: Re: 5.1.2.e Bericht contactformulier LMZ

Mailimport 26 april 2023 10:07

# E-mail reeds in bezit verzoeker

info@landelijkmeldpuntzorg.nl schreef op 26 april 2023 09:19:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

**Mailimport LMZ,**

Sender: 5.1.2.e@5.1.2.e.nl

Date sent: Apr 26, 2023 9:35 AM

To: info@landelijkmeldpuntzorg.nl

Subject: Re: 5.1.2.e Bericht contactformulier LMZ

Mailimport 26 april 2023 9:36

# E-mail reeds in bezit verzoeker

info@landelijkmeldpuntzorg.nl schreef op 26 april 2023 09:19:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e onzichtbaar voor aanmelder  
Voegen ntb

26 april 2023 9:20

## Informatie

|                            |                     |                    |                                         |
|----------------------------|---------------------|--------------------|-----------------------------------------|
| Aanmelddatum               | 25 april 2023 17:26 | Standaardoplossing | Er is geen standaardoplossing gekoppeld |
| Gerealiseerde doorlooptijd | 821:45              |                    |                                         |
| Doorlooptijd 'On hold'     | 00:00               |                    |                                         |
| Aangepaste doorlooptijd    | 821:45              |                    |                                         |
| Doorlooptijd 'Afgerond'    | 367:46              |                    |                                         |
| Doorlooptijd 'Uitvoering'  | 453:59              |                    |                                         |
| Geregistreerde tijd        | 00:00               |                    |                                         |

---

## IGJ

### 1. Triageproces

|                                                            |                     |
|------------------------------------------------------------|---------------------|
| Datum gebeurtenis                                          | 25 april 2023 16:16 |
| Start triageproces (datum van doorsturen van LMZ naar IGZ) | 22 mei 2023 12:40   |
| Aantal rappels Meldpunt IGZ                                | 0.0                 |
| Triagebeslissing                                           | wel onderzoek       |
| LMZ monitort IGZ                                           | Nee                 |

### 3. Meetmoment #2

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| Doorlooptijd (inclusief evt. uitstel) in maanden | 0.0 |
| Aantal rappels LMO                               | 0.0 |

### 2. Meetmoment #1

|                                                             |                   |
|-------------------------------------------------------------|-------------------|
| Ontvangstbevestiging verzonden (4 wk na start triageproces) | 22 juni 2023 9:52 |
| Termijn gehaald (inclusief evt. verlenging)?                | nee               |

### 4. Verlenging

|         |     |
|---------|-----|
| Uitstel | Nee |
|---------|-----|

---

## ZA

### 1. Algemeen

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| LMZ monitort klachtafhandeling zorgaanbieder | Nee |
|----------------------------------------------|-----|

### 5. Afbreken van procedure

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| Procedure voortijdig gestopt | Nee |
|------------------------------|-----|

### 2. Voortraject: klachtenfunctionaris

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| Bemiddelingspoging van klachtenfunctionaris | Nee |
|---------------------------------------------|-----|

### 4. Reactie Raad van Bestuur

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| Reactie RvB op basis van WKCZ één maand gehaald? | Nee |
| LMZ heeft Raad van Bestuur gecontacteerd         | Nee |

5.1.2.e

**Van:** 5.1.2.e  
**Verzonden:** donderdag 24 augustus 2023 17:35  
**Aan:** \_Dienstpostbus IGJ 5.1.2.e  
**Onderwerp:** RE: 5.1.2.e, Re: Melding Medidental

**Opvolgingsvlag:** Opvolgen  
**Vlagstatus:** Met vlag

Ha 5.1.2.e

Oké, dat voelt wel oké om niet te doen.

Met vriendelijke groeten,  
 5.1.2.e

---

**Van:** \_Dienstpostbus IGJ 5.1.2.e @igj.nl>  
**Verzonden:** 24 aug. 2023 17:13  
**Aan:** 5.1.2.e @igj.nl>  
**Onderwerp:** RE: 5.1.2.e Re: Melding Medidental

Dag 5.1.2.e,

Ik zou geneigd zijn dit helemaal te laten. Alles wast je erover zegt, levert mogelijk weer een communicatiestroom op. Het oogt meer als een dreigement om zijn argumenten kracht bij te zetten. Ik zou het negeren. Je maakt in de brief duidelijk dat er voor de inspectie geen reden is om nog meer onderzoek te doen.

5.1.2.e

5.1.2.e 5.1.2.e 5.1.2.e  
 5.1.2.e

.....  
 Bureau Bestuursondersteuning  
 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

.....  
 Stadsplateau 1 | 3521 AZ | Utrecht  
 Postbus 2518 | 6401 DA | Heerlen  
 M 06 5.1.2.e

5.1.2.e @igj.nl  
<https://www.igj.nl>

-----Oorspronkelijk bericht-----

**Van:** 5.1.2.e @igj.nl>  
**Verzonden:** donderdag 24 augustus 2023 16:56  
**Aan:** \_Dienstpostbus IGJ 5.1.2.e @igj.nl>  
**Onderwerp:** RE: 5.1.2.e, Re: Melding Medidental

Ha 5.1.2.e

Dank je wel, daar kan ik verder mee.

Dhr geeft in een latere mail ook nog aan "Ter aanvulling, kosten voortvloeiend uit verdere vervolgstappen door Medidental zal

ik juridisch verhalen op uw inspectie. Uitgaand van het feit dat u het onderzoek opnieuw en deze keer wel correct uitvoert ga ik er vooralsnog vanuit dat dit niet nodig zal zijn".

Wat moet ik hier nu mee? Hoe werkt dat?

Ik vind wel dat ik daarop moet reageren en een zin over op moet nemen. U geeft aan .... stappen te ondernemen, dat is niet mogelijk?/kan ik uitspraak over doen?/ zoekt u hiervoor contact met? Ik heb werkelijk geen idee.

Het feit dat deze melder dit stelt geeft mij het vermoeden dat hij zeer ontevreden is over de geboden zorg door deze zorgaanbieder. Mi gaat zijn boosheid verder dan alleen het feit dat de klachtenregeling nu wel op orde is. Hij wil dat we deze zorgaanbieder gaan beboeten of zo....

De melding is niet voorgelegd op inhoud, enkel op ontbreken klachtenregeling. We hebben eerder aangegeven dat we geen inhoudelijk onderzoek doen naar de melding.

Met vriendelijke groeten,

5.1.2.e

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: \_Dienstpostbus IGJ 5.1.2.e @igj.nl>

Verzonden: donderdag 24 augustus 2023 10:25

Aan: 5.1.2.e @igj.nl>

Onderwerp: RE: 5.1.2.e , Re: Melding Medidentaal

Dag 5.1.2.e,

Paar suggesties

5.1.2.e

5.1.2.e5.1.2.e

5.1.2.e

.....  
Bureau Bestuursondersteuning  
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport .....  
Stadsplateau 1 | 3521 AZ | Utrecht  
Postbus 2518 | 6401 DA | Heerlen  
M 06 5.1.2.e  
5.1.2.e @igj.nl  
<https://www.igj.nl>

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: 5.1.2.e @igj.nl>

Verzonden: donderdag 24 augustus 2023 08:48

Aan: \_Dienstpostbus IGJ 5.1.2.e @igj.nl>

Onderwerp: RE: 5.1.2.e , Re: Melding Medidentaal

Ha 5.1.2.e

Heel fijn. Ik heb de brief in concept klaar en heb deze toegevoegd.

Met vriendelijke groeten,

5.1.2.e

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: \_Dienstpostbus IGJ 5.1.2.e @igj.nl>

Verzonden: donderdag 24 augustus 2023 07:59

Aan: 5.1.2.e @igj.nl>

Onderwerp: RE: 5.1.2.e , Re: Melding Medidentaal

Dag 5.1.2.e

Ik denk, het bericht van meneer lezend, dat je beide kunt doen. En nog een keer toelichten waarom nader onderzoek voor de inspectie niet noodzakelijk is, en meneer wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen. Meneer vraagt hier ook om (waar kan ik..)

Als ik het zo lees, is de verjaring niet te wijten aan het al of niet aangesloten zijn bij een geschilleninstantie maar de datum van in dienen klacht?

Als het helpt kan ik meelezen met wat je meneer antwoordt.

Groet,

5.1.2.e

5.1.2.e 5.1.2.e  
5.1.2.e

.....  
Bureau Bestuursondersteuning  
Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport .....  
Stadsplateau 1 | 3521 AZ | Utrecht  
Postbus 2518 | 6401 DA | Heerlen  
M 06 5.1.2.e  
<https://www.igj.nl>

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: 5.1.2.e @igj.nl>  
Verzonden: woensdag 23 augustus 2023 13:42  
Aan: \_Dienstpostbus 5.1.2.e @igj.nl>  
Onderwerp: FW: 5.1.2.e , Re: Melding Medidentat  
Urgentie: Hoog

Ha 5.1.2.e

We hebben begin augustus gespard over deze melding/melder en eerdere email. Inmiddels heb ik 2x geprobeerd te bellen, zonder resultaat.  
Vanochtend ontvingen we onderstaande emails.  
We hadden besproken dat ik tijdens het telefoongesprek zou verwijzen naar jullie wanneer ik geen beweging richting begrip/acceptatie zou ervaren. Dat laatste lees ik nu vooral uit deze emails? Op basis van de klachtenregeling is er geen reden om de melding te heropenen. Een ook als dossiers niet op orde zijn, kan de melder dit via een klacht wel boven water te krijgen.

Ik twijfel of het nog zinvol is om uitleg te geven over onze werkwijze? Wat denk jij?

Met vriendelijke groeten,  
5.1.2.e

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: meldpunt@igj.nl <meldpunt@igj.nl>  
Verzonden: woensdag 23 augustus 2023 13:17  
Aan: 5.1.2.e @igj.nl>  
Onderwerp: 5.1.2.e , Re: Melding Medidentat

Hoi 5.1.2.e

Hij heeft nog wat aanvullende informatie gestuurd, ik boek ook dit in in WPM.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e <Meldpunt@igj.nl>

Medewerker Informatie- en meldingencentrum (IMC) IGJ .....

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Postbus 2518 | 6401 DA | Heerlen

.....  
T 088 1205000

<http://www.igj.nl>  
.....

23-08-2023 11:23 Mailimport,: Sender: 5.1.2.e @5.1.2.e .nl Date sent: Aug 23, 2023 11:22 AM

To: Meldpunt <meldpunt@igj.nl>

CC: Info 5.1.2.e @5.1.2.e , Redactie 5.1.2.e @louchezaken.nl>

Subject: Re: Melding Medidentaal

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e @5.1.2.e .nl schreef op 23-08-2023 09:45:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e @5.1.2.e .nl schreef op 04-08-2023 11:40:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e @5.1.2.e .nl schreef op 25-07-2023 15:14:

# E-mail reeds in bezit verzoeker

E-mail reeds in bezit verzoeker

5.1.2.e

**Van:** 5.1.2.e  
**Verzonden:** woensdag 23 augustus 2023 13:33  
**Aan:** 5.1.2.e @igj.nl  
**Onderwerp:** FW: 5.1.2.e, Re: Melding Medidentat/melding 5.1.2.e

Ha 5.1.2.e,

Laten we deze email morgen ook bespreken.

Het MO klacht heeft deze melding onderzocht en afgesloten omdat de zorgaanbieder voldoet.

De melder is het hier niet mee eens en vraagt om herbeoordeling. Ik wilde de melder bellen om uitleg te geven.

We hebben dit 2x geprobeerd, en vanochtend ontvingen we deze emails.

Vooraf de laatste email heeft een dreigende toon.

In de voorbespreking heb ik al met 5.1.2.e gespard en daar uit kwam het idee om te bellen met deze melder, uitleg te geven en als er geen gesprek/beweging zichtbaar was wijzen op de 5.1.2.e Wat is nu wijsheid om te doen? Ook gezien de -cc die hij toevoegt en de dreigende toon.

Met vriendelijke groeten,

5.1.2.e

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: meldpunt@igj.nl <meldpunt@igj.nl>

Verzonden: woensdag 23 augustus 2023 13:17

Aan: 5.1.2.e @igj.nl>

Onderwerp: 5.1.2.e, Re: Melding Medidentat

Hoi 5.1.2.e

Hij heeft nog wat aanvullende informatie gestuurd, ik boek ook dit in in WPM.

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e <Meldpunt@igj.nl>

Medewerker Informatie- en meldingencentrum (IMC) IGJ .....

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Postbus 2518| 6401 DA| Heerlen

.....  
T 088 1205000

<http://www.igj.nl>

.....

23-08-2023 11:23 Mailimport,: Sender: 5.1.2.e @5.1.2.e .nl Date sent: Aug 23, 2023 11:22 AM

To: Meldpunt <meldpunt@igj.nl>

CC: Info <5.1.2.e @5.1.2.e >, 5.1.2.e @louchezaken.nl>

Subject: Re: Melding Medidentat

# E-mail reeds in bezit verzoeker

E-mail reeds in bezit verzoeker

# E-mail reeds in bezit verzoeker

Beoordeling 2, LMO 17-08-2023

5.1.2.e

Zoeken

Beoordeling 2, LMO 17-08-2023

Menu

Wijzigen

Opheffen

Afsluiten

Beoordelingsmoment: LMO

Medewerker: 5.1.2.e

Afdeling: Meldpunt

Datum: 17-08-2023

Volgnummer beoordeling: 2

Status werkproces IT: Open

Team: Meldpuntteam Eerstelijnszorg

Doorverwijzing: ☐

Overweging: De informatie bevat geen nieuwe informatie om de melding opnieuw voor te leggen en te beoordelen. De praktijk is aangesloten en de melder kan zijn klacht kwijt. Kan daar bespreken hoe hij aan zijn dossier kan komen, hierin heeft de inspectie geen rol. De Wgbo is bepalend voor bewaren en back-up van de medische dossiers. Ook hiervoor moet de melder zelf terecht bij de zorgaanbieder. Verwachting dat de melder niet blij is met het antwoord. Dan kan de melder besluiten om een klacht in te dienen bij onze KF. Dat gaat dan over het handelen van de inspectie. De vragen/onzekerheid over de medische behandeling moet de melder bespreken met de zorgaanbieder via KF van KINMT en geschillencommissie.

Advies/Besluit: Bellen met de melder en toelichting geven op de brief.

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Medidental

5.1.2.e 5.1.2.e

5.1.2.e

**Informatie- en  
meldingencentrum (IMC)**

Stadsplateau 1

3521 AZ Utrecht

Postbus 2518

6401 DA Heerlen

T 31 (0)88 120 50 00

E [meldpunt@igi.nl](mailto:meldpunt@igi.nl)

[www.igi.nl](http://www.igi.nl)

Datum 21 juli 2023  
Betreft Uw klachtenregeling

**Ons kenmerk**

5.1.2.e

**Bijlagen**

-

Geachte 5.1.2.e 5.1.2.e

Op 22 juni 2023 stuurde de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd u een brief met kenmerk 5.1.2.e waarin wij informatie vroegen over u klachtenregeling. U heeft hier 3 juli 2023 op gereageerd. Wij danken u voor het toesturen van de informatie.

**Beoordeling inspectie**

Op uw website staat de klachtenregeling toegelicht. U heeft het bewijs van inschrijving bij de KNMT toegestuurd. Wij zien geen reden meer aan te nemen dat u niet voldoet aan de verplichtingen die u heeft op grond van hoofdstuk 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Wij sluiten de melding.

**Vragen over deze brief?**

Heeft u nog vragen over deze brief, neem dan contact op met het Informatie- en meldingencentrum (IMC). Het IMC is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur op telefoonnummer 088-120 50 00. U kunt ook een e-mail sturen naar [meldpunt@igi.nl](mailto:meldpunt@igi.nl). Wilt u het kenmerk van deze brief noemen als u ons belt of schrijft?

M. e groet,

5.1.2.e

5.1.2.e

5.1.2.e

Informatie- en meldingencentrum (IMC)

Menu Wijzigen Opslaan Annuier

Volgnummer beoordeling 1

Status werkproces IT Open

Team Meldpuntteam MO Klacht

Doorverwijzing ☐

& Overzichten 

N.a.v. de terugkoppeling van de afdeling IS IMC gestart met onderzoek naar de KR. Omdat wij op basis van de website geen reden zagen dat de KR niet zou voldoen, hebben we telefonisch contact genomen met de ZA. Zie telefoonnotitie. De ZA heeft op 03-07-2023 gereageerd. Stuurde factuur mee, waarop KNMT Contributie 2023 niet praktiserend in NL in rekening wordt gebracht, met een bedrag wat niet herkenbaar is op de website van de KNMT. Daarop gebeld met KNMT, zie telefoonnotitie van 12-07 en 17-07. 512e heeft op persoonlijke naam een aansluiting per 1 mei 2023. Ook is er een aansluiting voor 512e (niet gevraagd per wanneer)

De klacht van de heer richt zich op "het niet in kunnen dienen van de klacht en het wel krijgen van facturen van 5 jaar later en niet kunnen onderbouwen omdat foto's kwijt zijn"

Advies/Besluit Voorstel : We hebben eerder aangegeven dat we niet inhoudelijk onderzoek doen naar de klacht, maar dat we wel de KR onderzoeken. Er is nu geen reden aan te nemen dat de KR niet voldoet. Praktijkhouder en tandartsen hebben aansluiting. De zaak van de heer is voor ons inhoudelijk ook al verjaard ( speelt in 2017 ).

Acties:

ZA sturen afsluitbrief, geen reden aan te nemen dat niet voldoet

ZA sturen afsluitbrief, geen reden aan te nemen dat niet vaadde  
Melder: sturen afsluitbrief, KR voldoet, eerder aangegeven dat we geen inhoudelijk onderzoek starten. Ook foto's die kwijt zijn geen invloed op. Dat het signaal over de tandarts wel bij ons is geregistreerd en dat we dit meenemen in ons toezichtstraject maar dat de heer daar geen persoonlijke terugkoppeling op krijgt.



Inspectie voor de Gezondheidszorg  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

## Telefoonnotitie

Stadsplateau 1  
3521 AZ Utrecht  
Postbus 2518  
6401 DA Heerlen  
T +31 (0)88 120 50 00  
F +31 (0)88 120 50 01  
[www.igz.nl](http://www.igz.nl)

Gegevens beller : 5.1.2.e

Naam : KNMT, mevrouw 5.1.2.e  
Functie : 5.1.2.e klachtenservice  
Datum en tijdstip : 17-07-2023  
Reden telefoongesprek : Toelichting op verschillende lidmaatschappen

Inhoud gesprek :

We hebben een belafsprak ingepland. Ik leg uit dat ik contact had genomen met de KNMT n.a.v. een melding. Ik leg uit dat wanneer wij melding krijgen van een patiënt of cliënt dat zij een klacht niet kunnen indienen wij een onderzoek starten. Dat dit in eerste instantie erop gericht is of wij informatie op de website kunnen vinden. Medidental heeft informatie op de website staan, deze informatie lijkt ook te kloppen, alleen de patiënt heeft een e-mailreactie van TIP meegestuurd waarin staat aangegeven dat Medidental géén aansluiting heeft. Dat wij daarop contact met de ZA hebben gehad, uitgelegd wat de situatie was en dat Medidental zegt wél aansluiting te hebben. En dat wij daarop informatie schriftelijk hebben opgevraagd. Wij vragen dan ook om bewijs. Het bewijs wat medidental echter meestuurde gaf vraagtekens omdat wij het abonnement "KNMT Contributie 2023 niet praktiserend in NL" niet kende. Dat is de reden geweest dat ik met collega van mevrouw 5.1.2.e contact heb genomen. Zij heeft nagekeken en uitgelegd dat het abonnement voor een praktijkhouder is. Mevrouw 5.1.2.e gaat ook nogmaals nakijken. Zij kan in eerste instantie de inschrijving niet vinden (postcode van inschrijving is anders dan postcode van de ZA), maar ook mevrouw 5.1.2.e bevestigt de inschrijving. Ik vraag haar hoe het nu zit met klachten over de praktijk of assistentes. Haar collega heeft het verkeerd uitgelegd. In principe kan nu elke klacht worden behandeld. De inschrijving geldt voor de praktijk en alle medewerkers in loondienst. Het werkt bij de KNMT zo: Op het moment dat er een klacht binnenkomt wordt gekeken over wie het gaat. Gaat het over de praktijk of medewerkers in loondienst, dan wordt er gecommuniceerd met de praktijkhouder. Gaat het over een ZZP'er dan gaat het op diens inschrijving. Is er geen inschrijving, dan wordt alsnog contact met de praktijkhouder gezocht want er kunnen afspraken gemaakt zijn in de overeenkomst.

Mevrouw 5.1.2.e bevestigt dat de collega het verkeerd had uitgelegd. Ik zeg haar dat wij eigenlijk ook altijd aanhouden dat een inschrijving bij KNMT goed is, dus dat ik blij ben dat de praktijkhouders inschrijving de lading dekt.

We zoemen nog even verder in op de melding. Mevrouw 5.1.2.e zegt dat het mogelijk kan zijn dat het TIP niet helemaal goed heeft uitgezocht want dat zij in eerste instantie ook geen inschrijving vond. Ze zegt dat ze dit ook zal afstemmen met TIP. Zij zal doorgeven dat er op meerdere manieren gezocht moet worden in het systeem. Ik leg uit dat wij de melding willen sluiten en dat dit betekent dat wij de patiënt laten weten dat hij een klacht kan indienen. Ik geef in ons gesprek aan dat het misschien best zo kan zijn dat de patiënt helemaal geen klacht meer gaat indienen, omdat we soms ook zien dat de intentie van het melden bij ons iets

anders kan zijn. Ik geef aan dat de periode waarover hij klaagt al best een tijd geleden is. Mevrouw 5.1.2.e geeft aan dat er sprake kan zijn van verjaring. We zij het erover eens dat dat een reden kan zijn waarom een klacht niet ontvankelijk wordt verklaard maar dat dit dan niet betekent dat de regeling niet voldoet aan Wkkgz. Ik leg uit dat het natuurlijk wel zo moet zijn dat wanneer wij de patiënt laten weten dat hij een klacht kan indienen dit wel zo moet zijn. Dat begrijpt mevrouw 5.1.2.e en zij bevestigt dat dit kan. Zij vraagt of wij aan de patiënt willen laten weten dat de naam van 5.1.2.e genoemd moet worden bij het indienen van de klacht om te voorkomen dat het mis zou gaan. Ik zeg dat ik dat zal aangeven.

Ik geef aan het prettig te vinden dat we dit met elkaar hebben besproken en uitgezocht. Het is nu helder. Ook mevrouw 5.1.2.e vond het een prettig gesprek. We ronden af dat we elkaar laagdrempelig benaderen als er onduidelijkheden zijn.

# Buiten reikwijdte verzoek

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>M5.1.2.e Medidental Haarlem</b></p> <p>Nav van meegestuurd bewijs van tip geen aansluiting, ondanks info op website dat er aansluiting bij KNMT is, gebeld met 5.1.2.e 5.1.2.e . (zie telefoonnotitie) gevraagd bewijs op te sturen. Zowel de ZA als de burger reageren. Burger zegt onze brief te begrijpen maar geen antwoord te hebben gehad op het kwijt zijn van foto's. ZA stuurt bewijs van inschrijving mee. Omdat de omschrijving op de factuur niet snap heb ik gebeld met KNMT, zie telefoonnotitie.</p> | <p>Voorstel: afsluiten melding, geen reden aan te nemen dat niet voldoet. Maar, uit deze melding blijkt dat erbij KNMT dingen zijn veranderd (aansluiten praktijkmodule...) Dat heeft op zich geen invloed op deze melding: de praktijkhouder en zittend tandartsen zijn aangesloten. Voorstel is om melder te bellen en uit te leggen dat wij geen rol meer hebben, telefonisch kan ik ook uitleggen dat zijn dossier uit 2017 is maar dat het signaal wat hij geeft wél is geregistreerd.(inlichten wat wij doen en hoe we het doen)</p> <p>ZA sturen afsluitbrief</p> <p>Los van deze melding: gesprek met KNMT aangaan over de diverse pakketten die zij aanbieden en wat de consequenties hiervan zijn.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



Inspectie voor de Gezondheidszorg  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

# Telefoonnotitie

Stadsplateau 1  
3521 AZ Utrecht  
Postbus 2518  
6401 DA Heerlen  
T +31 (0)88 120 50 00  
F +31 (0)88 120 50 01  
[www.igz.nl](http://www.igz.nl)

Gegevens beller : 5.1.2.e

Naam : KNMT  
Functie :  
Datum en tijdstip : 12-07-2023  
Opgenomen door :  
Telefoonnummer :

Reden telefoongesprek : Toelichting op melding

Inhoud gesprek : Navraag over aansluiting en tekst op factuur

Ik leg uit dat ik contact neem om na te gaan wat de tekst op de factuur betekent.

Op de factuur staat: "KNMT Contributie 2023 niet praktiserend in NL"  
Voor mij is nagezocht dat het hier gaat om een buitengewoon lidmaatschap.

5.1.2.e 5.1.2.e is als 5.1.2.e aangesloten. Ik vraag dat ik op de website contributiebedragen zie staan die niet overeenkomen met het in kosten gebrachte bedrag. Ze verteld dat de aansluiting op naam is en dus persoonlijk. De aansluiting is vanaf 1 mei 2023 en daarom is het bedrag naar rato verrekend.

Ik zeg dat de praktijk dus een aansluiting heeft en dat daarmee iedereen die er werkt volgens de regeling is gedekt. Dus stel dat er een klacht komt over de assistente dan kan dat.

Volgens de medewerker kan dit NIET. Nu ontstaat er verwarring voor mij. Ik leg uit dat bij mijn weten het zo is dat er een praktijk aansluiting kan zijn met daarnaast een afsluiting voor de tandartsen. Dat is volgens de mevrouw NIET zo.

Op de vraag hoe het dan gaat met bijvoorbeeld een klacht over de ruimte v.d. praktijk of een assistente die niet vriendelijk of behulpzaam is geweest zegt ze dat ze ook even gaat meekijken. Ze zegt dat wanneer patiënten bellen over een klacht die niet over de tandarts gaat ze deze mensen doorverwijst naar IGJ. Dan blijkt dat de praktijkmodule is beëindigd per 2023. Zie website KNMT (zie screenshot hieronder)

Ze geeft aan dat iedere tandarts zelf moet zijn aangesloten. Ze kijkt na zegt dat 5.1.2.e en 5.1.2.e (5.1.2.e) zijn aangesloten. Dat zijn de twee die ook op een meegestuurd screenshot van 5.1.2.e 5.1.2.e staan.

Ik geef aan dat we in het verleden ook met elkaar gesproken hebben en dat het wellicht nu ok een op tie kan zijn, omdat er nu wat onduidelijkheid is over de pakketten die KNMT aanbiedt. Ik geef aan dat ik dit intern even wil bespreken en

ook zij zal intern bekijken wat de mogelijkheden op korte termijn zijn of na de vakantie.

The screenshot shows a web browser displaying the KNMT website. The address bar shows the URL: <https://knmt.nl/over-de-knmt/lid-worden/praktijkmodule-beeindigd>. The website has a navigation bar with links: Over de KNMT, Voor patiënten, Contact, Pers, English, Zoeken. Below this is a secondary navigation bar with links: Nieuws, Agenda, Loopbaan en MKA/DMO, Personeelszaken, Praktijksaken, Scholing, and Mijn KNMT. The main content area is titled 'Praktijkmodule beëindigd' and contains the following text:

De praktijkmodule voor praktijkhouders is vervallen per 2023. De Klachtenservice, PrikPunt, Stichting Geschilleninstantie Mondzorg, hulp en advies bij praktijk- en personeelszaken zijn persoonsgebonden en gekoppeld aan het individuele lidmaatschap.

Voorwaarde voor de Klachtenregeling voor praktijken is dat de praktijkhouder de praktijkgegevens (NAWTE) doorgeeft aan de administratie van de KNMT ([administratie@knmt.nl](mailto:administratie@knmt.nl)).

De praktijkhouder is verantwoordelijk voor alle praktijksluitingen (denk aan klachteninstelling voor praktijken, prikpunt, RiSE). Dat is geregeld met het aanmelden van de praktijk bij de administratie.

Ieder lid heeft profijt van alle producten en diensten van de KNMT, die worden betaald uit de basiscontributie. Volg de links voor meer informatie:

- Klachtenregeling: KNMT Klachtenservice
- Prikpunt: advies bij prikongelukken en zonodig vergoeding van vervolgbehandelingen
- Tarievenboekje: in te stellen op profiel in Mijn KNMT
- Praktijkagenda: in te stellen op profiel in Mijn KNMT
- RiSCO-Inventarisatie en -Evaluatie via de speciale tool

On the right side of the page, there are four buttons: lidmaatschap, contributie, ledenvoordelen, and praktijkhouders. The bottom of the page shows a Windows taskbar with various application icons and a system clock displaying 09:51 on 12-9-2023.

**Van:** [info@medidental.nl](mailto:info@medidental.nl)  
**Aan:** [meldpunt@iqj.nl](mailto:meldpunt@iqj.nl)  
**Onderwerp:** Vragen over klachtenregeling kenmerk: 5.1.2.e  
**Datum:** maandag 3 juli 2023 13:28:56  
**Bijlagen:** [Factuur KNMT 5.1.2.e Medidental.pdf](#)  
[KNMT 1 5.1.2.e Medidental.jpg](#)  
[KNMT 2 5.1.2.e Medidental.jpg](#)  
[KNMT 3 5.1.2.e Medidental.jpg](#)  
[KNMT 4 5.1.2.e Medidental.jpg](#)

---

Geachte mevrouw 5.1.2.e,

Naar aanleiding van ons telefonisch contact en uw brief, ontvangt u hierbij antwoord op uw vragen:

1. Alle informatie over onze klachtenregeling is te vinden op onze website: [www.medidental.nl](http://www.medidental.nl) waarop de homepage een directe link staat naar de pagina over de klachtenregeling
2. Via onze website, via een flyer bij de balie/wachtkamer en ook mondeling via onze medewerkers
3. Dit wordt geregeld via de KNMT klachtenservice (zie website KNMT)
4. Zie bijlages
5. Zie punt/antwoord 2

Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Mocht u toch nog vragen/opmerkingen hebben dan kunt u mij altijd bereiken via [info@medidental.nl](mailto:info@medidental.nl) of telefonisch via 06 5.1.2.e .

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e  
Medidental B.V.  
Zijlweg 148 C  
2015 BJ HAARLEM  
Tel: 023 7119011

SWIFT code: ABNANL2A

|              |           |
|--------------|-----------|
| Factuurnr.   | 5.1.2.e   |
| Factuurdatum | 31-5-2023 |

Debiteur 5.1.2.e

| Nr.     | Activiteit & Kosten                           | Aantal | Eenheid | Prijs   | Korting %                   | Bedrag        | Btw-identificatie |
|---------|-----------------------------------------------|--------|---------|---------|-----------------------------|---------------|-------------------|
| 5.1.2.e | KNMT Contributie 2023 niet praktiserend in NL | 1      | stuks   | 766,67  |                             | 766,67        |                   |
| 5.1.2.e | Korting Contributie 2023                      | 1      | stuks   | -106,67 |                             | -106,67       |                   |
|         |                                               |        |         |         | Totaal                      | 660,00        |                   |
|         |                                               |        |         |         | 0% BTW over 660,00          | 0,00          |                   |
|         |                                               |        |         |         | <b>Totaal incl. BTW EUR</b> | <b>660,00</b> |                   |

Het bedrag zal automatisch worden geïncasseerd van rekening 5.1.2.e

Lidmaatschapsnummer: 15.1.2.e

Welkom op het dashboard van Mijn KNMT. Hier kun je de gegevens van jouw praktijk(en) en jouw persoonlijke informatie onderhouden.

- › Automatische incasso: direct instellen
- › E-mailadres wijzigen
- › Wachtwoord wijzigen
- › Zakelijke gegevens wijzigen
- › Mijn profiel in de Tandartsengids
- › Profielfoto beheren
- › Vermelding allesoverhetgebit.nl
- › Studentlidmaatschap omzetten
- › Mijn vacatures



We horen graag van je. Neem gerust contact met ons op!

- › Stuur een email
- › Bel ons

## Quick links

- › Vacaturebank
- › CV's
- › Marktplaats
- › Tandartsengids

**Medidental B.V.**  
Zijlweg 148C  
2015 BJ Haarlem

**5.1.2.e**

[→](#)



## Zakelijke gegevens

Medidental B.V.

Zijlweg 148C  
2015 BJ Haarlem

5.1.2.e



## Quick Links

- › Zakelijke gegevens wijzigen



## Contact

Orteliuslaan 750, 2e etage  
3528 BB Utrecht

Tel 030 – 60 76 276  
info@knmt.nl

## Leden

Postbus 4141  
3502 HC Utrecht

Tel 030 – 60 76 380  
WhatsApp 030 – 60 76 203  
[ls@knmt.nl](mailto:ls@knmt.nl)

**Direct naar**

- › Vacatures
- › CV Bank
- › Tandarts-specialisten
- › Ledenvoordeel
- › Nieuwe leden

# Medidental B.V.

## Adres

Zijlweg 148C  
2015 BJ Haarlem  
Nederland

## Quick Links

- › Vacatures beheren
- › Marktplaats beheren

## Medewerkers

5.1.2.e 5.1.2.e 5.1.2.e

5.1.2.e  
5.1.2.e →

5.1.2.e  
5.1.2.e →



## Contact

Orteliuslaan 750, 2e etage  
3528 BB Utrecht

Tel 030 – 60 76 276  
info@knmt.nl

## Leden

Postbus 4141  
3502 HC Utrecht

Tel 030 - 60 76 380  
WhatsApp 030 - 60 76 203  
ls@knmt.nl

## Direct naar

- › Vacatures
- › CV Bank
- › Tandarts-specialisten
- › Ledenvoordeel
- › Nieuwe leden

Accountgegevens voor 5.1.2.e op KNMT (goedgekeurd)



KNMT <info@knmt.nl>

Aan 5.1.2.e

5.1.2.e

Uw account op KNMT is geactiveerd.

U kunt nu inloggen door op de onderstaande link te klikken of deze in je browser te kopiëren:

5.1.2.e

Dit is een eenmalige login en je wordt doorgestuurd naar een pagina waar je jouw wachtwoord kunt instellen.

Nadat je jouw wachtwoord hebt gewijzigd, kun je in de toekomst inloggen op <http://knmt.nl/user> met:

gebruikersnaam: 5.1.2.e

wachtwoord: 5.1.2.e

-- KNMT team

022



↩ Beantwoorden

↩ Allen beantwoorden

→ Doorsturen



ma 15-5-2023 14:40

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Medidental

T.a.v. 5.1.2.e 5.1.2.e

5.1.2.e

**Informatie- en  
meldingencentrum (IMC)**

Stadsplateau 1  
3521 AZ Utrecht  
Postbus 2518  
6401 DA Heerlen  
T 31 (0)88 120 50 00  
E [meldpunt@igj.nl](mailto:meldpunt@igj.nl)  
[www.igj.nl](http://www.igj.nl)

Datum 22 juni 2023  
Betreft Vragen over uw klachtenregeling

**Ons kenmerk**

5.1.2.e

**Bijlagen**

-

Geachte 5.1.2.e 5.1.2.e,

Op 22 mei 2023 ontving de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een melding van de heer 5.1.2.e over uw klachtenregeling. Naar aanleiding hiervan heeft mevrouw 5.1.2.e, inspecteur, op 21 juni 2023 telefonisch contact met u opgenomen. Zij heeft toegelicht dat de informatie over de klachtenregeling op uw website helder is, maar dat het Tandartseninformatie punt (TIP) aangeeft dat uw praktijk géén aansluiting heeft bij het KNMT. Daarom onderzoeken wij of u voldoet aan de verplichtingen die u heeft op grond van hoofdstuk 3 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

**Verplichtingen op basis van hoofdstuk 3 van de Wkkgz**

Iedere zorgaanbieder moet onder meer:

- Een schriftelijke klachtenregeling hebben.
- Cliënten/vertegenwoordigers op passende wijze informeren over de klachtenregeling.
- Een of meer personen aanwijzen waar een klager gratis terecht kan voor informatie over de klachtmogelijkheden en voor ondersteuning bij het formuleren van een klacht. Deze persoon kan ook optreden als bemiddelaar om een oplossing te vinden die voor alle betrokken partijen aanvaardbaar is. Deze persoon moet de functie onafhankelijk kunnen uitvoeren en wordt vaak klachtenfunctionaris genoemd.
- Aangesloten zijn bij een door VWS erkende geschilleninstantie.
- Cliënten/vertegenwoordigers op passende wijze informeren over de mogelijkheid om geschillen aan de geschilleninstantie voor te leggen.

**Verzoek om informatie over uw klachtenregeling**

Graag ontvangen wij van u de volgende informatie:

1. Een kopie van uw schriftelijke regeling voor de effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten. Of informeer ons waar die staat op uw website.
2. Hoe u cliënten/vertegenwoordigers informeert over de klachtenregeling.
3. Wie u heeft aangewezen als klachtenfunctionaris, en hoe u de onafhankelijke uitvoering van deze functie waarborgt.
4. Een bewijs dat u aangesloten bent bij een erkende geschilleninstantie.
5. Hoe u cliënten/vertegenwoordigers informeert over de geschilleninstantie.

U dient deze informatie uiterlijk binnen twee weken na dagtekening van deze brief aan te leveren op bovenstaand adres of per e-mail. Vermeld hierbij alstublieft het

kenmerk van deze brief. Dit betekent dat de inspectie uw reactie uiterlijk op **6 juli 2023** verwacht.

Ons kenmerk

5.1.2.e

Datum

22 juni 2023

### **Beoordeling inspectie**

We beoordelen of uw klachtenregeling voldoet aan de wettelijke eisen zoals beschreven in de Wkkgz. Wij informeren u binnen vier weken na ontvangst van uw informatie.

### **Vragen over deze brief?**

Heeft u nog vragen over deze brief, neem dan contact op met het Informatie- en meldingencentrum (IMC). Het IMC is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur op telefoonnummer 088-120 50 00. U kunt ook een e-mail sturen naar [meldpunt@igj.nl](mailto:meldpunt@igj.nl). Wilt u het kenmerk van deze brief noemen als u ons belt of schrijft?

Met vriendelijke groet,

5.1.2.e

5.1.2.e

5.1.2.e

Informatie- en meldingencentrum (IMC)



# Telefoonnotitie

Stadsplateau 1  
3521 AZ Utrecht  
Postbus 2518  
6401 DA Heerlen  
T +31 (0)88 120 50 00  
F +31 (0)88 120 50 01  
[www.igz.nl](http://www.igz.nl)

Gegevens beller : 5.1.2.e

Naam : 5.1.2.e  
Functie : 5.1.2.e  
Datum en tijdstip : 21-06-2023, 15.30 uur  
Opgenomen door : 5.1.2.e geeft 06 nummer van  
Telefoonnummer :

Reden telefoongesprek : Toelichting op melding

Inhoud gesprek : 023-7119011 / 06-5.1.2.e

Ik geef aan dat ik 06 nummer van 5.1.2.e heb gehad. Ik leg uit dat op de website staat dat er aansluiting bij KNMT is, maar wij een melding hebben ontvangen dat er géén aansluiting zou zijn. Het TIP heeft dit aangegeven. Dhr zucht en zegt dat er wél aansluiting is. Ik geef aan dat ik daarom ook even bel.

Dhr 5.1.2.e zegt direct te weten om wie het gaat: Dhr 5.1.2.e omdat er een machtiging is bevestig ik dat.

Dhr 5.1.2.e geeft aan dat dit een lastige klant is, dat hij bezig is met laster en kwaadsprekerij en dat hij de rekeningen niet betaald waarvoor er ook een rechterlijke procedure loopt.

Ik zeg de emotie van 5.1.2.e te snappen, maar dat ik ook met het gegeven zit dat TIP aangeeft dat de praktijk geen aansluiting heeft. Ik zeg de heer dat ik daarin nu graag de procedure volg wat betekent dat hij een brief ontvangt waarin ik de klachtenregeling opvraag. En dat hij daarop kan reageren met bewijsvoering. Dat wij daar vervolgens een reactie opgeven. Als het in orde is informeren wij ook de heer 5.1.2.e dat hij een klacht kan indienen en evt een geschil kan voorleggen.

Ik leg uit dat dit misschien belastend is, maar dat we het op deze manier zuiver houden. Dhr 5.1.2.e begrijpt dit en zegt open en transparant te willen zijn en is blij met de telefonische toelichting. De heer vraagt of ik de brief aub aan zijn prive adres wil sturen. Ik zie daarin geen bezwaar.

Prive adres

5.1.2.e

Beoordeling 1, TI 08-06-2023

IT 5.1.2.e

Zoeken

Beoordeling 1, TI 08-06-2023

Menu | Wijzig | Opslaan | Annuleren

Beoordelingsmoment TI

Medewerker 5.1.2.e

Afdeling Afdeling Overstijgend

Datum 08-06-2023

Overweging Betreft individuele casus niet voor IGJ maar zou via de klachtenregeling moeten gaan. Deze ontbreekt of is in ieder geval niet duidelijk. ZA is bekend bij IGJ maar recent geen nieuwe meldingen. Er is in het verleden onderzoek gedaan naar het ontbreken van de klachtenregeling maar omdat er toen nog een overgangsbepaling Wkkgz was er onvoldoende om te handhaven. Voorstel is dan ook om niet op casusniveau te onderzoeken, maar alleen het onderdeel ontbreken klachtenregeling.

Volgnummer beoordeling 1

Status werkproces IT Open

Team LMO Eerstelijnszorg

Doorverwijzing ☐

Advies/Besluit 5.1.2.e

Actie IMC: In behandeling/afhandeling ontbreken klachtenregeling:  
-brief aan ZA opvragen klachtenregeling.  
-brief aan melder  
Actie Elzo: geen

https://www.medidental.nl/Excellente-zorg/

**Medidental**  
mond-gezondheidscentrum voor alle gebitszorg

Bel ons direct (023)-7119011  
Zijweg 148C, Haarlem Bekijk Locatie

Welkom **Excellente zorg** Ons team Tarieven Afspreken Spoeddienst Wat wij doen Contact



## Excellente zorg

In een kliniek met alle specialisten onder een dak is veel kennis voorhanden en is de zorg van hoge kwaliteit. Doorverwijzen wordt samenvoegen, dat merkt u aan de behandeling. Verder is Medidental lid van de Nederlandse Vereniging voor Mondgezondheid Het Ivoeren Kruis. Daardoor zijn we altijd aangesloten op de nieuwste werkwijzen en inzichten.

**Klachten? Doe uw mond open!**  
Mocht het voorkomen dat u vindt dat wij u onjuist of onzorgvuldig informeerden of behandelden? Doe dan uw mond open! Vraag ons per telefoon of e-mail om een verhelderend gesprek. Uw tandarts kan dan nog eens uitleggen waarom hij of zij iets op een bepaalde manier deed. Dan kunnen we gezamenlijk zoeken naar een oplossing.

**Informatiepunt en klachtenregeling**  
Komt u er samen niet uit, dan kunt u telefonisch advies inwinnen bij het Tandheelkundig Informatiepunt (TIP). Het TIP is opgericht door onze beroepsorganisatie, de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (NMT). Het TIP is alleen telefonisch bereikbaar: 0900-202 5012 (Starttarief € 0,0454, dan € 0,15 per minuut en maximaal € 1,00 per gesprek.)

Medidental is aangesloten bij de KNMT klachten service.  
Op deze website kunt u alle informatie hierover vinden: [KNMT klachten service](#)  
Uiteraard kunt u ook meer informatie krijgen bij één van onze medewerkers.

*Welkom  
Excellente zorg  
Ons team  
Tarieven  
Afspreken  
Spoeddienst  
Wat wij doen  
Contact*

per telefoon: **(023)-7119011**  
per email: [contact@medidental.nl](mailto:contact@medidental.nl)

09:10  
6-6-2023

# Bedrijfsprofiel - Medidental B.V. (34313088)

Kamer van Koophandel, 06 juni 2023 - 09:09

## Uittreksel

**KvK-nummer** 34313088

Woonadressen zijn geen openbare gegevens en alleen beschikbaar voor in artikel 51 Handelsregisterbesluit genoemde organisaties.

**De onderneming / organisatie wil niet dat haar adresgegevens worden gebruikt voor ongevraagde postreclame en verkoop aan de deur.**

### Rechtspersoon

|                                      |                                                                 |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| RSIN                                 | 819935554                                                       |
| Rechtsvorm                           | Besloten Vennootschap                                           |
| Statutaire naam                      | Medidental B.V.                                                 |
| Statutaire zetel                     | Haarlem                                                         |
| Eerste inschrijving handelsregister  | 09-10-2008                                                      |
| Datum akte van oprichting            | 06-10-2008                                                      |
| Datum akte laatste statutenwijziging | 11-04-2014                                                      |
| Geplaatst kapitaal                   | EUR 18.000,00                                                   |
| Gestort kapitaal                     | EUR 18.000,00                                                   |
| Deponering jaarstuk                  | De jaarrekening over boekjaar 2021 is gedeponeed op 10-11-2022. |

### Onderneming

|                        |                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Handelsnaam            | Medidental B.V.                                                                                                                                                                                                               |
| Startdatum onderneming | 01-09-2008                                                                                                                                                                                                                    |
| Activiteiten           | SBI-code: 86231 - Praktijken van tandartsen<br>SBI-code: 86919 - Overige paramedische praktijken (geen fysiotherapie en psychologie) en alternatieve genezers<br>SBI-code: 86232 - Praktijken van tandheelkundig specialisten |
| Werkzame personen      | 0                                                                                                                                                                                                                             |

### Vestiging

|                                              |                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vestigingsnummer                             | 000002162717                                                                                                                                                                                                                  |
| Handelsnaam                                  | Medidental B.V.                                                                                                                                                                                                               |
| Bezoekadres                                  | Zijlweg 148 C, 2015BJ Haarlem                                                                                                                                                                                                 |
| Telefoonnummer                               | 0237119011                                                                                                                                                                                                                    |
| Internetadres                                | www.medidental.nl                                                                                                                                                                                                             |
| E-mailadres                                  | contact@medidental.nl                                                                                                                                                                                                         |
| Datum vestiging                              | 01-09-2008                                                                                                                                                                                                                    |
| Deze rechtspersoon drijft de vestiging sinds | 06-10-2008                                                                                                                                                                                                                    |
| Activiteiten                                 | SBI-code: 86231 - Praktijken van tandartsen<br>SBI-code: 86919 - Overige paramedische praktijken (geen fysiotherapie en psychologie) en alternatieve genezers<br>SBI-code: 86232 - Praktijken van tandheelkundig specialisten |

|                   |                                                                                                                                         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | Het exploiteren of faciliteren van een tand- heelkundige praktijk, waaronder mede begrepen een praktijk voor mondhygiëne en orthodontie |
| Werkzame personen | 0                                                                                                                                       |

#### 5.1.2.e

|                  |                            |
|------------------|----------------------------|
| Naam             | 5.1.2.e                    |
| Geboortedatum    | 5.1.2.e                    |
| Adres            | 5.1.2.e                    |
| Datum in functie | 06-10-2008                 |
| Titel            | 5.1.2.e                    |
| Bevoegdheid      | Alleen/zelfstandig bevoegd |

Gegevens zijn vervaardigd op 06-06-2023 om 09.09 uur.

## Historie

34 34313088 Medidental B.V. telnr: 0237119011  
Zijlweg 148 C 2015BJ Haarlem

### Oude statutaire namen zoals vastgelegd sinds 01-10-1993

\*\*\* Geen historie voor dit onderdeel\*\*\*

### Oude handelsnamen zoals vastgelegd sinds 01-10-1993

|              |                      |
|--------------|----------------------|
| Handelsnaam  | Medidental B.V. i.o. |
| Datum ingang | 01-09-2008           |
| Datum einde  | 06-10-2008           |

### Oude vestigingsadressen zoals vastgelegd sinds 01-10-1993

\*\*\* Geen historie voor dit onderdeel\*\*\*

### Oude rechtsvormen zoals vastgelegd sinds 01-10-1993

|              |                             |
|--------------|-----------------------------|
| Rechtsvorm   | Rechtspersoon in oprichting |
| Datum ingang | 01-09-2008                  |

### Oude bedrijfsomschrijvingen zoals vastgelegd sinds 01-10-1993

\*\*\* Geen historie voor dit onderdeel\*\*\*

### Functionarisgegevens Uitgetreden functionaris(sen) onderneming

Bevoegde functionaris(sen):

|                  |            |
|------------------|------------|
| Naam             | 5.1.2.e    |
| Geboortedatum    | 5.1.2.e    |
| Adres            | 5.1.2.e    |
| Infunctietreding | 01-09-2008 |
| Uit functie      | 06-10-2008 |

|      |         |          |
|------|---------|----------|
| Naam | 5.1.2.e | B.V. / 2 |
|------|---------|----------|

|                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------|------------|
| Adres                                                     | 5.1.2.e    |
| Inschrijving<br>handelsregister<br>onder<br>dossiernummer | 5.1.2.e    |
| Infunctietreding                                          | 01-09-2008 |
| Uit functie                                               | 06-10-2008 |

---

|                    |            |
|--------------------|------------|
| Naam               | 5.1.2.e    |
| Geboortedatum      | 5.1.2.e    |
| Adres              | 5.1.2.e    |
| Infunctietreding   | 01-09-2008 |
| Uit functie        | 06-10-2008 |
| Gevolmachtigde(n): |            |

---

|                  |                    |
|------------------|--------------------|
| Naam             | 5.1.2.e            |
| Geboortedatum    | 5.1.2.e            |
| Adres            | 5.1.2.e            |
| Infunctietreding | 01-11-2010         |
| Titel            | 5.1.2.e            |
| Bevoegdheid      | Volledige volmacht |
| Uit functie      | 13-12-2011         |

---

|                      |                                                                          |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Naam                 | 5.1.2.e                                                                  |
| Geboortedatum        | 5.1.2.e                                                                  |
| Laatst bekende adres | Onbekend<br>Per 19-07-2017 geen adres bekend in<br>Nederland (Bron: GBA) |
| Infunctietreding     | 01-01-2012                                                               |
| Bevoegdheid          | Volledige volmacht                                                       |
| Uit functie          | 29-09-2016                                                               |

### Overige functionarisgegevens Uitgetreden

\*\*\* Geen historie voor dit onderdeel\*\*\*

## Deponeringen

---

### algemene gegevens

|                              |                 |
|------------------------------|-----------------|
| naam                         | Medidental B.V. |
| ingeschreven onder<br>nummer | 34313088        |

### Deponeringen

---

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| Boekjaar                       | 2021         |
| Datum deponering               | 10-11-2022   |
| Omvang                         | klein        |
| Maand einde boekjaar           | 12           |
| Soort jaarstukken              | Jaarrekening |
| Datum vaststelling<br>jaarstuk | 4-11-2022    |

---

|          |      |
|----------|------|
| Boekjaar | 2016 |
|----------|------|

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| Datum deponering               | 9-3-2018     |
| Omvang                         | klein        |
| Maand einde boekjaar           | 12           |
| Soort jaarstukken              | Jaarrekening |
| Datum vaststelling<br>jaarstuk | 24-7-2017    |

---

|                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| Boekjaar             | 2015                    |
| Datum deponering     | 24-11-2016              |
| Maand einde boekjaar | 12                      |
| Soort jaarstukken    | Voorlopige jaarrekening |

---

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| Boekjaar                       | 2014         |
| Datum deponering               | 7-12-2015    |
| Omvang                         | klein        |
| Maand einde boekjaar           | 12           |
| Soort jaarstukken              | Jaarrekening |
| Datum vaststelling<br>jaarstuk | 30-11-2015   |

---

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| Boekjaar                       | 2013         |
| Datum deponering               | 7-12-2015    |
| Omvang                         | klein        |
| Maand einde boekjaar           | 12           |
| Soort jaarstukken              | Jaarrekening |
| Datum vaststelling<br>jaarstuk | 30-6-2014    |

---

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| Boekjaar                       | 2012         |
| Datum deponering               | 10-5-2013    |
| Omvang                         | klein        |
| Maand einde boekjaar           | 12           |
| Soort jaarstukken              | Jaarrekening |
| Datum vaststelling<br>jaarstuk | 7-5-2013     |

---

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| Boekjaar                       | 2011         |
| Datum deponering               | 10-7-2012    |
| Omvang                         | klein        |
| Maand einde boekjaar           | 12           |
| Soort jaarstukken              | Jaarrekening |
| Datum vaststelling<br>jaarstuk | 24-5-2012    |

---

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| Boekjaar                       | 2010         |
| Datum deponering               | 25-5-2011    |
| Omvang                         | klein        |
| Maand einde boekjaar           | 12           |
| Soort jaarstukken              | Jaarrekening |
| Datum vaststelling<br>jaarstuk | 3-5-2011     |

---

|                  |           |
|------------------|-----------|
| Boekjaar         | 2009      |
| Datum deponering | 30-3-2011 |
| Omvang           | klein     |

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| Maand einde boekjaar           | 12           |
| Soort jaarstukken              | Jaarrekening |
| Datum vaststelling<br>jaarstuk | 21-6-2010    |

---

|                                |              |
|--------------------------------|--------------|
| Boekjaar                       | 2008         |
| Datum deponering               | 1-7-2009     |
| Omvang                         | klein        |
| Maand einde boekjaar           | 12           |
| Soort jaarstukken              | Jaarrekening |
| Datum vaststelling<br>jaarstuk | 19-5-2009    |

---

## Juridische gegevens

|                                               |                                            |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Rechtspersoon :                               |                                            |
| Rechtsvorm                                    | Besloten vennootschap met gewone structuur |
| Statutaire zetel                              | Haarlem                                    |
| Eerste inschrijving in het<br>Handelsregister | 9-10-2008                                  |
| Akte van oprichting                           | 6-10-2008                                  |
| Akte laatste statuten<br>wijziging            | 11-4-2014                                  |
| Geplaatst kapitaal                            | EUR 18.000,00                              |
| Gestort kapitaal                              | EUR 18.000,00                              |

## Jaarrekening(en)

**Meest recente vennootschappelijke jaarrekeningen  
van inschrijvingsnr. : 34313088**

|                      |                                            |
|----------------------|--------------------------------------------|
| Naam rechtspersoon:  | Medidental B.V.                            |
| Adres:               | Zijlweg 148 C<br>2015 BJ Haarlem           |
| Statutair gevestigd: | Haarlem                                    |
| Datum oprichting:    | 6-10-2008                                  |
| Rechtsvorm:          | Besloten vennootschap met gewone structuur |

---

## Algemene gegevens over de jaarrekening

| <b>Boekjaar:</b>               | <b>2021</b> | <b>2016</b> | <b>2015</b> |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Balansdatum:                   | 31-12-2021  | 31-12-2016  | 31-12-2015  |
| Datum deponering:              | 10-11-2022  | 9-3-2018    | 24-11-2016  |
| Vastgesteld:                   | definitief  | definitief  | voorlopig   |
| Winstbestemming:               | na          | na          | na          |
| Lengte boekjaar in<br>maanden: | 12          | 12          | 12          |
| Werknemers:                    | 3           | 5           | 5           |
| 100% dochters:                 |             |             |             |
| Overige deelnemingen:          |             |             |             |

---

## Balans

| <b>Boekjaar:</b>   | <b>2021</b>        | <b>2016</b>        | <b>2015</b>        |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Type jaarrekening: | vennootschappelijk | vennootschappelijk | vennootschappelijk |
| Winstbestemming:   | na                 | na                 | na                 |
| Bedrag:            | x 1                | x 1                | x 1                |
| Valuta:            | EUR                | EUR                | EUR                |

## Activa

|                                   |                |                 |                 |
|-----------------------------------|----------------|-----------------|-----------------|
| immateriële vaste activa          |                | 47.917          |                 |
| materiële vaste activa            | 132.145        | 313.375         | 364.261         |
| financiële vaste activa           | 22.916         | 0               |                 |
| <b>VASTE ACTIVA</b>               | <b>155.061</b> | <b>361.292</b>  | <b>364.261</b>  |
| voorraden                         | 78.500         | 86.595          | 78.295          |
| vorderingen en overlopende activa | 101.773        | 47.058          | 29.574          |
| effecten                          |                | 0               |                 |
| liquide middelen                  | 617            | 172             | 648             |
| <b>VLOTTENDE ACTIVA</b>           | <b>180.890</b> | <b>133.825</b>  | <b>108.517</b>  |
| <b>TOTAAL ACTIVA</b>              | <b>335.951</b> | <b>495.117</b>  | <b>472.778</b>  |
| <b>Passiva</b>                    |                |                 |                 |
| gestort en opgevraagd kapitaal    | 18.000         | 18.000          | 18.000          |
| agio                              |                | 0               |                 |
| herwaarderingsreserve             |                | 0               |                 |
| wettelijke en statutaire reserves |                | 0               |                 |
| overige reserves                  | 117.903-       | 326.973-        | 256.202-        |
| onverdeelde winst                 |                | 0               |                 |
| <b>EIGEN VERMOGEN</b>             | <b>99.903-</b> | <b>308.973-</b> | <b>238.202-</b> |
| voorzieningen                     |                | 0               |                 |
| langlopende schulden > 1 jaar     | 178.493        | 273.593         | 223.571         |
| kortlopende schulden < 1 jaar     | 257.361        | 530.497         | 487.409         |
| <b>OVERIGE PASSIVA</b>            | <b>435.854</b> | <b>804.090</b>  | <b>710.980</b>  |
| <b>TOTAAL PASSIVA</b>             | <b>335.951</b> | <b>495.117</b>  | <b>472.778</b>  |

Er zijn bij bovenstaande jaarrekeningen geen winst- en verliesrekeningen

#### Kengetallen

| Boekjaar:                       | 2021  | 2016   | 2015   |
|---------------------------------|-------|--------|--------|
| <b>Liquiditeit</b>              |       |        |        |
| current ratio                   | 0,70  | 0,25   | 0,22   |
| quick ratio                     | 0,40  | 0,09   | 0,06   |
| gouden balans                   | 1,97  | 10,21- | 24,90- |
| <b>Solvabiliteit</b>            |       |        |        |
| balanstotaal/ vreemd vermogen   | 0,77  | 0,62   | 0,66   |
| eigen vermogen/ balanstotaal    | 0,30- | 0,62-  | 0,50-  |
| eigen vermogen/ vreemd vermogen | 0,23- | 0,38-  | 0,34-  |
| <b>Overige kengetallen</b>      |       |        |        |
| aantal werknemers               | 3     | 5      | 5      |

|                                                        |         |          |          |
|--------------------------------------------------------|---------|----------|----------|
| Bedrag:                                                | x 1     | x 1      | x 1      |
| Valuta:                                                | EUR     | EUR      | EUR      |
| werkkapitaal                                           | 76.471- | 396.672- | 378.892- |
| Bron: gedeponeerde jaarrekeningen Kamer van Koophandel |         |          |          |

Beoordeling 1, Meldpunt 06-06-2023

IT 5.1.2.e

Beoordeling 1, Meldpunt 06-06-2023

Wijzigen ✓ Opheffen ✗ Annuleren

n/Personen

Beoordelingsmoment Meldpunt

Medewerker 5.1.2.e

Afdeling Meldpunt

Datum 06-06-2023

Overweging 1) Context:

Volgnummer beoordeling 1

Status werkproces IT Open

Team Meldpuntteam Eerstelijnszorg

Doorverwijzing ☐

# 5.1.2.i

zie verder bij advies

Beoordeling 1, Meldpunt 06-06-2023

IT 5.1.2.e

# Dubbel met bovenstaande passage

Advies/Besluit

2) Inhoud van de melding Artikel 8:20 C Uitvoeringsbesluit Wkkgz:

- Treft de zorgaanbieder schriftelijk een regeling voor een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van hem betreffende klachten? Wordt deze regeling op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers gebracht (artikel 13 lid 1 en lid 4 Wkkgz)? Ja via website.
- Heeft de zorgaanbieder een of meer daartoe geschikt te achten personen aangewezen die een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen (artikel 15 lid 1 Wkkgz)? Ja via KNMT
- Heeft de zorgaanbieder geborgd, dat de aangewezen persoon als bedoeld in het eerste lid, indien deze in dienst is van de zorgaanbieder, zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt hem niet wegens de wijze waarop hij zijn functie uitoefent (artikel 15 lid 2 Wkkgz)? Ja via KNMT
- Is de zorgaanbieder aangesloten bij een erkende geschilleninstantie (artikel 18 lid 2 Wkkgz)? Ja via KNMT
- Wordt de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan deze geschilleninstantie op een geschikte wijze onder de aandacht van cliënten gebracht (artikel 18 lid 5 Wkkgz)? Ja via KNMT

Aandachtspunten:

- Volgens de informatie op de website ( screenshot) is er een aansluiting bij de KNMT voor de klachtenregeling. Hiermee zou de KR voldoen aan de eisen van hoofdstuk 3 Wkkgz. Melder geeft echter aan en stuurt ook bewijs van TIP mee, dat medidentaal geen aansluiting heeft bij KNMT

ONDERZOEKEN: Er zijn concrete aanwijzingen dat de zorgaanbieder niet voldoet aan gestelde eisen rondom de klachtenregeling, namelijk de e-mail van TIP waarin zij aangeven dat er geen aansluiting is. Voorstel: melding eerst voorleggen aan eerstelijns met de vraag of zij gezien voorgeschiedenis van deze ZA melding in onderzoek willen nemen. Er is destijds afgesproken dat er een bezoek op korte termijn of lange termijn nodig zou zijn op basis van hetgeen de ZA na het eerste bezoek heeft verbeterd. Een tweede bezoek heeft snel plaatsgevonden ( een week later) Mogelijk dat deze melding aanleiding geeft wederom een bezoek te plannen of contact te nemen met de ZA ( reactie vragen op melding). Er is geen duidelijke aanwijzing dat er sprake is van structureel geen goede zorg. Dus onderzoek op casus niveau lijkt me niet mogelijk. Als eerstelijns op dit moment geen onderzoek start kan meldpunt onderzoek naar klachtenregeling starten.