



Jaarverslag 2022

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg
Postbus 8003, 3503 RA Utrecht
E-mail: secretariaat@geschilleninstantiemondzorg.nl
<http://www.geschilleninstantiemondzorg.nl>

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg

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

De SGIM biedt patiënten van aangesloten mondzorgaanbieders een laagdrempelige mogelijkheid om geschillen met hun mondzorgaanbieder ter beoordeling voor te leggen aan een onafhankelijke en deskundige geschilleninstantie. De SGIM is door het ministerie van VWS erkend in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Achtergrond

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

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

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

Werkwijze

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

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

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

Verslagjaar 2022

In 2021 werden 59 geschillen aan de SGIM voorgelegd, waarvan 12 geschillen (vooralsnog) niet werden doorgezet. In één geval kwamen partijen voor de zittingsdatum alsnog tot overeenstemming, tweemaal heeft de klager verzocht om behandeling 'on hold' te zetten, tweemaal heeft de klager het geschil ingetrokken terwijl in overige gevallen (nog) niet voldaan werd aan de vereisten voor behandeling van de klacht door SGIM omdat de procedure bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet was gevolgd of de aangeklaagde zorgaanbieder geen lid was van een aangesloten beroepsvereniging.

In totaal werden 50 geschillen ter hoorzitting behandeld. Anders dan voorgaand kalenderjaar, toen door lock-down maatregelen een aantal hoorzittingen alleen digitaal doorgang konden vinden, konden in 2022 alle zittingsmiddag op de reguliere wijze plaatsvinden. Wel is het zo dat bij enkele hoorzittingen één der partijen zich digitaal in de vergadering voegde, vanwege verhindering tot fysieke aanwezigheid om bijvoorbeeld medische redenen. Alhoewel de fysieke aanwezigheid van alle partijen bij een hoorzitting de voorkeur heeft, is het gebleken dat deelname op afstand met behulp van audiovisuele middelen een goed alternatief kan zijn voor diegenen die anders niet aanwezig zouden kunnen zijn bij behandeling van het geschil.

Cijfers 2022– op hoofdlijnen

1. Ingediende geschillen

	Ontvangen	(vooralsnog) niet doorgezet	Afgerond in betreffend kalenderjaar	Overlopend naar volgend kalenderjaar
2022	59	12	35	12
2021	55	19	21	15

2. Behandelde geschillen

	Behandeld ter zitting	Niet ontvankelijk	Gegronde	Gedeeltelijk gegronde	Ongegronde	Alsnog geschikt / overig
2022	50	0	14	10	26	0
2021	35	0	13	9	13	0

3. Aangeklaagde beroepsbeoefenaar

behandeljaar	Tandarts/orthodontist	Faculteit/student tandheelkunde	Mondhygiënist	Tandprotheticus
2022	58	0	0	1
2021	34	0	0	1

4. Aard van de klacht

Eén klacht betrof de algemene voorwaarden van een praktijk; klagers meenden dat deze in strijd zouden zijn met hun rechten als ouders van het door de tandarts te behandelen kind en vorderden aanpassing. Alle andere voorgelegde klachten betroffen vermeend onjuist technisch-professioneel handelen van de mondzorgverlener. Voorbeelden hiervan zijn:

- Zorgaanbieder zou pijnklachten na plaatsing van een kroon niet serieus hebben genomen en te laat hebben verwezen naar een specialist, waardoor de kies verloren ging;
- Zorgaanbieder zou een voortand hebben behandeld met onvoldoende esthetisch resultaat en een knarsplaatje hebben gemaakt dat niet voldeed;
- Zorgaanbieder zou de diagnose parodontitis hebben gemist en het patiëntdossier niet goed hebben bijgehouden;
- Zorgaanbieder zou een onvolledige begroting hebben gemaakt en kostenverhogingen en indexatie van het volgende kalenderjaar niet hebben meegenomen;
- Zorgaanbieder zou onvoldoende rekening hebben gehouden met de polisvoorwaarden van klagers zorgverzekeraar en zijn facturatie hier niet op hebben aangepast;
- Zorgaanbieder zou onvoldoende toezicht hebben gehouden op de mondgezondheid van klager en geen toezicht hebben gehouden op de werkzaamheden van de bij hem werkzame mondhygiëniste;
- Zorgaanbieder zou gebrekkige informatie hebben gegeven, waardoor sprake is van een gebrekkig informed consent;
- Zorgaanbieder zou een wortelkanaalbehandeling onjuist hebben uitgevoerd, omdat door doorpersen van een vijl het element verloren is gegaan;
- Zorgaanbieder zou een prothese van onvoldoende kwaliteit hebben gemaakt;
- Zorgaanbieder wordt een onjuiste tandheelkundige behandeling verweten, nu na een eerste tandartsbezoek sinds 18 jaar pijn is ontstaan;
- Zorgaanbieder zou een ondeugdelijke prothese hebben gemaakt en onvoldoende en onjuiste dossiernotities hebben gemaakt;
- Zorgaanbieder wordt verweten een ondeugdelijke brug te hebben gemaakt;
- Klager verwijt zorgaanbieder een te lang behandeltraject, onvoldoende communicatie en het kapot gaan van noodvoorzieningen;
- Zorgaanbieder zou ondanks toestemming van klager die de brug wenste, een te risicovolle brug-behandeling hebben uitgevoerd;
- Klager verwijt zorgaanbieder het zonder behandelplan beslijpen van voortanden, het onjuist behandelen na veelvuldig afbreken van composiet en het vervalsen van het dossier;
- Zorgaanbieder zou de behandeling zowel bij klager als diens zorgverzekeraar hebben gedeclareerd;
- Klager verwijt zorgaanbieder het plaatsen van een elders vervaardigde prothese, die bij uitnemen schade gaf aan kronen;

- Zorgaanbieder zou een ondeugdelijke brug hebben geplaatst en niet adequaat hebben opgetreden na het constateren van een ontsteking;
- Zorgaanbieder zou bewust de verkeerde kies hebben behandeld en ook een andere kaak hebben behandeld waarna klager veel pijn had;
- Zorgaanbieder zou slijtage onjuist hebben behandeld, waarna klompen composiet de spraak van klager beïnvloedden;
- Klager verwijt zorgaanbieder dat een kies om onjuiste redenen endodontisch werd behandeld, nu een kies slechts eenmaal endodontisch kan worden behandeld en deze kies reeds endodontisch behandeld was. Bovendien zou een onjuiste factuur zijn gemaakt;
- Zorgaanbieder zou het advies van de spoed tandarts om een endodontische behandeling uit te voeren niet hebben overgenomen waardoor de kies 4 maanden later afbrak;
- Een verstandskies zou onjuist en ondeugdelijk zijn getrokken waardoor een andere kies beschadigd werd;
- Omdat tijdens een wortelkanaalbehandeling een vijltje is afgebroken, zou de wortelkanaalbehandeling onjuist zijn uitgevoerd;
- Zorgaanbieder zou klager onheus hebben bejegend en bij het vullen van een kies klager hebben verwond aan wang en lip;
- Zorgaanbieder zou ondeugdelijke implantaten en kronen hebben gemaakt;
- Zorgaanbieder zou zonder vooronderzoek, aanleiding en toestemming 7 vullingen hebben gemaakt die bovendien niet goed werden uitgevoerd;
- Zorgaanbieder zou een te beperkt onderzoek hebben gedaan en geen vervolgbehandeling hebben ingesteld. Ook had communicatie schriftelijk plaats moeten vinden omdat klager de Nederlandse taal onvoldoende machtig was;
- Klager verwijt zorgaanbieder onjuiste behandeling omdat de vulling te snel afbrak en na extractie een wortelrest achterbleef die klager veel pijn gaf;
- Na een moeizaam en langdurig traject werd een klikprothese gemaakt die niet goed paste en waarvoor een onjuiste nota werd gemaakt;
- Zorgaanbieder zou onjuist en niet conform de eerdere begroting hebben gedeclareerd;
- De gemaakte brug op implantaten zou pijn en schade geven, klager zou onheus bejegend zijn en het patiëntdossier zou niet tijdig zijn toegestuurd;
- Zorgaanbieder zou lelijke facings hebben gemaakt op gave en nette tanden. Na het verwijderen van het composiet is er schade;
- Cerec vullingen zouden na 5 jaar zijn gebroken en dus voortijdig stuk zijn gegaan;
- Onvrede over vermeend onjuist gemaakte kronen en onvoldoende ethetisch resultaat;
- Zorgaanbieder zou facings van verkeerd materiaal hebben gemaakt en deze verkeerd hebben geplaatst en klager onheus hebben bejegend;
- Klager verwijt zorgaanbieder dat zonder expliciete toestemming bij klagers kind onder lachgas een kiesje werd getrokken;
- Een losgelaten noodkroon werd door zorgaanbieder vervangen door een composiet restauratie waardoor de te plaatsen kroon niet meer paste;
- Klager kan zich niet vinden in het door de NZa vastgestelde tarief voor een aligner beugel;
- Zorgaanbieder zou hebben nagelaten de slechte staat van het gebit te vermelden;
- Implantaten zouden verkeerd zijn geplaatst en zorgaanbieder zou klager gebrekkig hebben geïnformeerd en niet conform de begroting hebben gedeclareerd;
- Een losgeraakte facing zou door in de spoeddienst verkeerde (permanente) cementering zijn gebroken bij vervolgbehandeling;
- Klager verwijt zorgaanbieder een onjuiste orthodontische behandeling;
- Zorgaanbieder zou de door de parodontoloog als verloren beschouwde elementen niet hebben behandeld, terwijl deze met een juiste behandeling alsnog hadden kunnen worden gered;

- Doordat zorgaanbieder klager niet juist behandelde heeft klager in het buitenland tandheelkundige behandelingen moeten ondergaan en is schade geleden door pijn en gemist vakantieplezier;
- Zorgaanbieder zou de door een voormalig werkzaam tandarts gedane toezegging tot schadevergoeding niet nakomen;
- Meerdere klachten: Er zouden ondeugdelijke (nood)prothesen zijn gemaakt.

Alle uitspraken zijn (geanonimiseerd) na te lezen op de websitepagina <https://www.geschilleninstantiemondzorg.nl/uitspraken/>

5. Schadevergoeding

Klachten over mondzorgbehandelingen gaan vrijwel altijd gepaard met een schadeclaim. In 2022 werd éénmaal alleen gevraagd om een oordeel over het handelen van de mondzorgverlener.

De toegekende schadebedragen varieerden in 2022 van € 200,-- tot € 16.000,-- . Slechts aan 7 klagers werd de gevraagde schadevergoeding ook geheel toegekend. Aan vijf klagers werd, ondanks het feit dat de klacht (deels) gegrond werd geacht, geen schadevergoeding toegekend omdat het causaal verband tussen de schade die gesteld werd geleden te zijn en het klachtwaardige handelen ontbrak. Aan de overige klagers die (deels) in het gelijk werden gesteld werd een schadevergoeding toegekend die (beduidend) lager was dan de claim.

6. Samenstelling bestuur

Gedurende het verslagjaar vergaderde het bestuur 5 maal. Het bestuur van de SGIM bestond uit de volgende personen:

- Mw. Ellen Bol namens NVM-mondhygiënist, penningmeester
- Mw. Susanne Visscher als onafhankelijk bestuurslid vanuit patiëntenperspectief
- Dhr. Ties van Dijk als onafhankelijk bestuurslid vanuit mondzorgverlenersperspectief
- Dhr. Erik Markus namens de KNMT, bestuurslid
- Dhr. Marnix de Romph namens de ONT, voorzitter

Tot slot

Het bestuur spreekt grote waardering uit voor de inzet van de commissieleden, secretarissen en voorzitters van de commissies voor hun inzet voorafgaand, tijdens en na de zittingen in het kader van de geschilbeslechting. Een woord van dank is ook op zijn plaats richting Gabriëlle Swinkels voor de ondersteuning die zij het bestuur gedurende het verslagjaar bood.

Door de inspanning van eenieder kon de SGIM gedurende het verslagjaar wederom een bijdrage leveren aan het versterken van de positie van de cliënt binnen dit deel van de gezondheidszorg en het borgen van de hoge kwaliteit van mondzorg in Nederland. En als het aantal geschillen hierin maatgevend mag zijn, dan durven we de stelling aan dat die van hoog niveau is. Immers, jaarlijks vinden er miljoenen mondzorgbehandelingen plaats. In 2022 hebben deze geleid tot slechts 59 geschillen die niet door de patiënt en behandelaar samen konden worden opgelost. Weliswaar is dat een lichte toename van het totale aantal geschillen, maar over de hele linie zien we binnen dit totaal vooral een toename van het aantal ongegronde klachten.

Het bestuur van de SGIM zal proberen na te gaan wat dat betekent en hoe patiënten en mondzorgverleners elkaar nog beter kunnen begrijpen tijdens de behandeling en bij eventuele klachten, maar ook of het proces van geschilbeslechting nog beter kan worden ingericht. Insteek daarbij is het aantal ongegronde klachten verlagen en zo de algemene tevredenheid verhogen. Met die ambitie gaan we in 2023 als SGIM aan de slag.

Namens het bestuur,

Marnix de Romph
Voorzitter Stichting Geschilleninstantie Mondzorg