



Jaarverslag 2023

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 Mondhygiënist(en) (NVM-mondhygiënist(en)) 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, mondhygiënist(en) en tandprothetici, de KNMT, NVM-mondhygiënist(en) 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 2023

In 2023 werden 759 klachten over mondzorgbehandelingen aan de beroepsverenigingen KNMT, NVM-mondhygiënist en ONT voorgelegd. De onafhankelijke klachtenfunctionarissen van de tandartsen, mondhygiënist en tandprotheticen hebben door bemiddeling tussen partijen het overgrote deel van deze klachten kunnen oplossen. In slechts 8 % van de klachten is het niet gelukt om partijen tot een vergelijk te laten komen en hebben klagers zich voor een oordeel tot SGIM gewend.

Gedurende 14 zittingsmiddagen, centraal in Nederland, werden in 41 hoorzittingen aan partijen de gelegenheid gegeven om persoonlijk de aan SGIM voorgelegde klacht respectievelijk het verweer toe te lichten. Alhoewel ook in deze fase van klachtbehandeling nog steeds de mogelijkheid bestaat om nog tot een schikking te komen, hebben in 2023 geen der partijen hiertoe gekozen; de ervaring leert dat in die gevallen waarin de intensieve bemiddelingsinspanningen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet slaagden, de klager vooral een formeel en meer juridisch oordeel zoekt over het handelen of nalaten van de aangeklaagde mondzorgverlener.

Cijfers 2023– op hoofdlijnen

1. Door KNMT, ONT en NVM-mondhygiënist ontvangen klachten

	Ontvangen	Niet-geslaagde bemiddeling door onafhankelijke klachtenfunctionaris
2023	759	60

2. Na afronding klachtenprocedure aan SGIM voorgelegde geschillen

	Ontvangen	(vooralsnog) niet doorgezet	Afgerond in betreffend kalenderjaar	Overlopend naar volgend kalenderjaar
2023	60	17	27	16
2022	59	12	35	12

3. Behandelde geschillen

	Behandeld ter zitting	Niet ontvankelijk	Gegrond	Gedeeltelijk gegrond	Ongegrond	Als nog geschikt / overig
2023	41	0	17	12	12	0
2022	50	0	14	10	26	0

4. Aangeklaagde beroepsbeoefenaar

behandeljaar	Tandarts/orthodontist	Faculteit/student tandheelkunde	Mondhygiënist	Tandprotheticus
2023	39	0	0	2
2022	58	0	0	1

4. Aard van de klacht

De meeste aan SGIM voorgelegde klachten betrof vermeend onjuist technisch-professioneel handelen van de mondzorgverlener. Daarnaast zag SGIM een toename van klachten over gebreken in de informatievoorziening evenals klachten van financiële aard.

Voorbeelden van aan SGIM voorgelegde klachten:

- Zonder informatie over de risico's zou een knarsplaat gemaakt zijn bij een oude brug waaronder cariës en werd de behandelingsrelatie eenzijdig opgezegd;
- Een apexresectie zou niet naar behoren uitgevoerd zijn waarna een pijnklacht ontstond en de kies getrokken moest worden;
- Vermeende onduidelijke communicatie, onjuiste behandeling en onjuist stopzetten van behandeling na niet-betaling van de nota's;
- Op onjuiste gronden zou geen (vervolg) orthodontische behandeling zijn geadviseerd;
- Zorgaanbieder zou een ondeugdelijke prothese op implantaten hebben gemaakt;
- Een eerder deugdelijk frame zou verkeerd zijn aangepast, waardoor onnodig pijn en kosten;
- Door een ondeugdelijke orthodontische behandeling zou beschadiging van het gebit zijn opgetreden, terwijl een behandelplan ontbrak;
- Klager zou te laat zijn geïnformeerd over parodontitis, waardoor financiële schade is ontstaan;
- Voorzieningen zouden niet deugdelijk zijn gemaakt en een ontsteking zou niet zijn opgemerkt;
- Vermeende onvoldoende service en het te laat afzeggen van behandelingen;
- Klager wijt de noodzaak van opnieuw orthodontische behandeling aan doorbrekende verstandskiezen waarvan de verkeerde ligging veel eerder had moeten worden geconstateerd;
- Klager verwijt de zorgaanbieder onder meer een onzorgvuldige dossiervoering en het vervalsen van het dossier, het verkeerd behandelen en het maken van teveel röntgenfoto's;
- Extractie zou onzorgvuldig hebben plaatsgevonden en klager zou voor niets naar de praktijk zijn gekomen;
- Door een gebrekkig informed consent en ondeskundige kroonbehandeling zou klager dure herstelbehandelingen moeten ondergaan;
- Schade door ondeskundige brugbehandeling en onheuse bejegening;
- Zorgaanbieder zou een eerder door de spoed tandarts aangevangen wortelkanaal-behandeling zonder toestemming hebben voltooid;
- Een niet nagekomen afspraak zou zijn doorberekend, terwijl klager deze zou hebben afgezegd;
- Klager zou psychische schade hebben opgelopen door een traumatische behandeling waarbij de zorgaanbieder onvoldoende empathie zou hebben getoond;
- Een abces zou over het hoofd zijn gezien, waardoor in theorie een levensbedreigende situatie zou hebben kunnen ontstaan met verlies van tanden en kiezen;

- Ondanks het verzoek van klager zou informatie omtrent ziekte en medicijngebruik niet uit diens dossier zijn gewist;
- Tandarts zou een cyste niet hebben herkend waardoor klager onnodige pijn en kosten zou hebben gehad;
- Zorgverlener zou teveel behandeltijd hebben gedeclareerd;
- Omdat de zorgverlener niet-gecontracteerd was zou klager een hogere eigen bijdrage hebben moeten betalen waarover hij niet geïnformeerd was;
- Cariës zou niet tijdig zijn gezien waardoor een wortelkanaalbehandeling noodzakelijk was die anders niet uitgevoerd zou behoeven te zijn;
- Klager zou tegenstrijdig en onvoldoende zijn geïnformeerd na het loskomen van een recent gemaakte kroon;
- Meerdere klachten: Klager verwijt zorgaanbieder een onjuiste orthodontische behandeling;
- 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. Alhoewel in 2023 werd geoordeeld dat in 24 geschillen de klager het gelijk (deels) aan zijn zijde had, werd aan slechts 17 klagers een schadevergoeding toegekend, die in de meeste gevallen fors lager was dan het gevraagde bedrag.

Opvallend is dat maar liefst vier in het gelijk gestelde klagers verzochten om toekenning van (bijna) de maximaal mogelijke schadevergoeding van € 25.000 en geen van deze klagers, ondanks het feit dat de klacht gegrond werd geoordeeld, enige compensatie toegekend kreeg wegens het ontbreken van een verband tussen de geclaimde schade en het klachtwaardig geachte handelen.

Eenmaal heeft de geschillencommissie geoordeeld dat klager onvoldoende belang had om zich tot SGIM te wenden omdat de zorgaanbieder klager reeds geheel naar diens wens tegemoet was gekomen en vergoeding van schade had aangeboden.

6. Samenstelling bestuur

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

- Mw. Mirjam Bijnsdorp namens KNMT, bestuurslid vanaf 3 oktober 2023
- 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 KNMT, bestuurslid tot 3 oktober 2023
- Dhr. Marnix de Romph namens 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 speciaal 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 2023 hebben deze geleid tot slechts 60 geschillen die niet door de patiënt en behandelaar samen konden worden opgelost. Dat is hoege-naamd gelijk aan het aantal in 2022, maar over de hele linie zien we binnen dit totaal vooral een sterke afname van het aantal ongegronde klachten. Hierop baseren we de voorlopige conclusie dat de inspanningen om de aansluiting te verbeteren tussen de voorliggende klachten- en bemiddelingspogingen vanuit de aangesloten beroepsverenigingen en de behandeling door de Geschilleninstantie, hun vruchten hebben afgeworpen.

Het bestuur van de SGIM zal zich blijven inzetten om patiënten en mondzorgverleners elkaar nog beter te laten begrijpen tijdens de behandeling en bij eventuele klachten, maar ook of het proces van geschilbeslechting nog beter kan worden ingericht. Insteek daarbij was bij aanvang van het verslagjaar om het aantal ongegronde klachten te verlagen en zo de algemene tevredenheid te verhogen. Met die ambitie gingen we in 2023 als SGIM aan de slag. Het feit dat we daarin zijn geslaagd, stemt ons tevreden.

Namens het bestuur,

Marnix de Romph
Voorzitter Stichting Geschilleninstantie Mondzorg