



Jaarverslag 2024

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, na het doorlopen van de klachtenprocedure bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris, er samen niet uit zijn gekomen 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 2024

In het jaar 2024 werden in totaal 865 klachten over mondzorgbehandelingen ingediend bij de beroepsverenigingen KNMT, NVM-mondhygiënist en ONT. Deze klachten zijn behandeld door de onafhankelijke klachtenfunctionarissen van de beroepsverenigingen, die zich hebben ingezet om tot een passende oplossing te komen tussen patiënt en zorgverlener.

Het overgrote deel van de klachten is met succes afgehandeld. In samenwerking met beide partijen wisten de klachtenfunctionarissen in ruim 91% van de gevallen tot een vergelijk te komen. Dit laat zien dat de meeste conflicten binnen de mondzorg op constructieve wijze kunnen worden opgelost. Het belang van een toegankelijke klachtbemiddeling binnen de mondzorgsector en de waarde van bemiddeling door klachtenfunctionarissen wordt hiermee onderstreept.

Bij 74 klachten is het niet gelukt om tot een minnelijke oplossing te komen. Deze klachten zijn vervolgens door de patiënt voorgelegd aan de geschillencommissie van SGIM.

In 2024 zijn er 15 zittingsmiddagen georganiseerd op een centrale locatie in Nederland en zijn 46 klachten behandeld. Tijdens de hoorzittingen kregen de klager en aangeklaagde zorgverlener de gelegenheid om hun standpunten toe te lichten.

Hoewel ook in deze fase van klachtbehandeling nog gelegenheid is om tot een schikking te komen, heeft geen van de betrokken partijen hiervan gebruik gemaakt. Dit duidt erop dat in die gevallen waarin de bemiddelende rol van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot een oplossing leidde, partijen vooral op zoek waren naar een formeel en juridisch oordeel.

Cijfers 2024 op hoofdlijnen

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

	Ontvangen	Niet-geslaagde bemiddeling door onafhankelijke klachtenfunctionaris
2024	865	74

2. Na afronding klachtenprocedure aan SGIM voorgelegde geschillen

	Ontvangen	(vooralsnog) niet door-gezet	In betreffend kalenderjaar afgeronde geschillen	Overlopend naar volgend kalenderjaar
2024	74	1	45	28
2023	60	17	27	16

3. Behandelde geschillen

	Behandeld ter zitting	Niet ontvankelijk	Geground	Gedeeltelijk gegrond	Ongegrond	Als nog geschikt / overig
2024	46	1	14	8	23	0
2023	41	0	17	12	12	0

4. Aangeklaagde beroepsbeoefenaar (behandelde geschillen)

behandelaar	Tandarts/orthodontist	Faculteit/student tandheelkunde	Mondhygiënist	Tandprotheticus
2024	44	0	0	2
2023	39	0	0	2

5. Aard van de geschillen

De meeste geschillen die in 2024 aan SGIM zijn voorgelegd, hadden betrekking op vermeend onjuist technisch-professioneel handelen van de mondzorgverlener. Dit betreft onder meer klachten over de kwaliteit van de uitgevoerde behandeling, het niet naleven van professionele standaarden of vermeende fouten in de diagnose of uitvoering en onheuse bejegening. Voorbeelden van aan SGIM voorgelegde klachten:

- Omdat de zorgverlener niet-gecontracteerd was zou klager een hogere eigen bijdrage hebben moeten betalen, waarover hij niet geïnformeerd was;
- Onvrede over geplaatst implantaat, welke klager niet met de zorgverlener wenste te bespreken;
- De tandarts zou klager onheus hebben bejegend, terwijl meer in rekening zou zijn gebracht dan eerder begroot;
- Een wortelkanaalbehandeling zou onjuist zijn uitgevoerd, als gevolg waarvan klager nog steeds pijn zou hebben;
- Een facing zou ondeugdelijk zijn gemaakt, nagelaten zou zijn om te verwijzen naar de parodontoloog en bejeging zou onheus zijn geweest;
- Een restauratie zou ondeugdelijk zijn gemaakt, waardoor nu ruimte tussen de tanden zou bestaan. Ook werd klager niet serieus zijn genomen bij een pijnklacht en weggestuurd zijn met een tube tandpasta;
- Er zouden onnodige behandelingen hebben plaatsgevonden zodat klagers gebit nu verwoest zou zijn;
- Een implantaatbehandeling zou in een ontstoken kaak hebben plaatsgevonden en de oorzaak zijn van neurologische klachten;
- Na restauratie zou element 24 verloren zijn gegaan en de praktijk van zorgverlener zou niet bereikbaar zijn geweest;
- Bij klager zouden ondeugdelijke implantaten zijn geplaatst die kauwen en eten onmogelijk maken en pijn geven;

- De tandarts zou bij klager onnodig röntgenfoto's hebben gemaakt, klager hebben gedrogeerd en zonder toestemming een kies hebben getrokken;
- Tandarts zou onjuist eenzijdig de behandelingsrelatie hebben opgezegd omdat klager weigerde om röntgenfoto's te laten maken;
- De verkeerde kies zou zijn getrokken;
- Ter vervanging van 4 beschadigde frontkronen zouden nieuwe kronen ondeskundig en onnodig zijn geplaatst;
- Een brug zou zijn gebroken door gebrekkige tandheelkundige zorg, waarna herstel eveneens ondeugdelijk was;
- Een Dahl-behandeling zou onjuist zijn uitgevoerd;
- Tandheelkundige problematiek zou niet tijdig zijn onderkend waardoor gebitselementen verloren zijn gegaan;
- Het verwijt dat een orthodontische behandeling onjuist werd uitgevoerd a.g.v. een verkeerde orthodontische en chirurgische planning;
- Cariës zou niet besproken zijn waardoor een element verloren is gegaan en klager een implantaatbehandeling heeft moeten ondergaan;
- Meerdere klachten: het verwijt dat een ondeugdelijke prothese zou zijn vervaardigd;
- Meerdere klachten: onjuiste begroting of overschrijding van de begroting, onjuiste nota.

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

6. Schadevergoeding

In de mondzorg gaan klachten vrijwel standaard gepaard met een schadeclaim. Ook in 2024 vroegen in alle behandelde zaken klagers om vergoeding van materiële en soms ook immateriële schade. Meermaals werd het maximale bedrag dat binnen de geschillenprocedure is toegestaan gevraagd; in al deze gevallen kwam het echter niet tot toekennen van enige compensatie omdat de klachten ongegrond werden verklaard.

Opvallend is dat in de 31 procedures waarin de klager geheel of gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld, er slechts in 16 gevallen ook daadwerkelijk een schadevergoeding werd toegekend. In de meeste gevallen was deze bovendien fors lager dan door de klager gevraagd, omdat de beoordelende commissie geen of een onvoldoende verband zag tussen de geclaimde schade en het klachtwaardig geachte handelen. In slechts vier procedures was de toegekende schadevergoeding gelijk aan gevraagde compensatie.

Ter illustratie: van de in totaal € 161.027 aan schadevergoeding die in (deels) gegronde zaken werd gevraagd kende de commissie € 37.440 toe.

7. 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
- Mw. Ellen Bol namens NVM-mondhygiënist, penningmeester (tot 6 december 2024, daarna als onafhankelijk bestuurslid)
- Dhr. Herman Frankes (per 6 december 2024) namens NVM-mondhygiënist
- Mw. Susanne Visscher als onafhankelijk bestuurslid vanuit patiëntenperspectief
- Dhr. Ties van Dijk als onafhankelijk bestuurslid vanuit mondzorgverlenersperspectief
- 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 2024 hebben deze geleid tot slechts 74 geschillen die niet door de patiënt en behandelaar samen konden worden opgelost.

Dat is substantieel meer dan in 2023, maar hierin zien wij eerder een bewijs voor de stelling dat patiënten sneller een klacht neerleggen, dan dat de kwaliteit van de mondzorg onder druk zou staan. Hierbij is het sterk gestegen aantal ongegronde klachten (bijna verdubbeld ten opzichte van 2023) een belangrijke indicatie.

Hoe het ook zij, het bestuur van SGIM zal zich blijven inzetten om patiënten en mondzorgverleners elkaar nog beter te laten begrijpen tijdens de behandeling en eventuele klachten, maar ook om het proces van geschilbeslechting nog beter in te richten.

Namens het bestuur,

Marnix de Romph
Voorzitter Stichting Geschilleninstantie Mondzorg