



Jaarverslag 2025

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 2025

De beroepsverenigingen voor tandartsen, orthodontisten, tandprotheticen en mondhygiënist, de KNMT, ONT en NVM-mondhygiënist ontvingen in 2025 754 klachten over mondzorg-behandelingen. Deze klachten werden doorgeleid naar de onafhankelijke klachtenfunctionarissen van deze beroepsverenigingen. Het op een constructieve wijze tot elkaar brengen van partijen heeft altijd de voorkeur boven de formele behandeling door een geschilleninstantie en ook in 2025 heeft klachtbemiddeling in de meeste gevallen tot een minnelijke oplossing geleid. Slechts voor 75 klachten, ruim 9%, bood tussenkomst door de klachtenfunctionaris geen bevredigende oplossing en verkoos de patiënt de klacht om aan SGIM een juridisch oordeel te vragen.

Tijdens 14 zittingsmiddagen, gehouden op een neutrale en centrale locatie in Nederland, werden 53 hoorzittingen georganiseerd om zowel de patiënt als de aangeklaagde zorgaanbieder de gelegenheid te geven om hun standpunten toe te lichten en vragen van de geschilleninstantie te beantwoorden. Ook in deze fase geeft de geschilleninstantie graag de gelegenheid om tot een minnelijke schikking te komen. Slechts in twee zaken verkozen partijen alsnog deze oplossing.

Het is de ervaring van SGIM dat, als bemiddeling door de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot het gewenste resultaat heeft geleid en de klacht is voorgelegd aan SGIM, partijen vooral een formeel juridisch oordeel zoeken.

Cijfers 2025 op hoofdlijnen

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

	Ontvangen	Niet-geslaagde bemiddeling door onafhankelijke klachtenfunctionaris
2025	754	75

2. Na afronding klachtenprocedure aan SGIM voorgelegde geschillen

	Ontvangen	(vooralnog) niet door-gezet	In betreffend kalenderjaar afgeronde geschillen	Overlopend naar volgend kalenderjaar
2025	75	13	33	29
2024	74	1	45	28

3. Behandelde geschillen

	Behandeld ter zitting	Niet ontvankelijk	Geground	Gedeeltelijk geground	Ongegrond	Als nog geschikt / overig
2025	53	3	15	13	20	2
2024	46	1	14	8	23	0

4. Aangeklaagde beroepsbeoefenaar (behandelde geschillen)

behandeljaar	Tandarts/orthodontist	Faculteit/student tandheelkunde	Mondhygiënist	Tandprotheticus
2025	51	1	0	1
2024	44	0	0	2

5. Aard van de geschillen

Ook in 2025 hadden de klachten vooral betrekking op vermeend onjuist technisch-professioneel handelen van de mondzorgverlener; de kwaliteit van de uitgevoerde behandeling, het niet naleven van professionele standaarden of vermeende fouten in de diagnose of uitvoering van de behandeling. Daarnaast werden klachten over bejegening, voorlichting en informatievoorziening en bejegening aan SGIM voorgelegd.

Voorbeelden van aan SGIM voorgelegde klachten:

- Kosten van de orthodontiebehandeling werden bij de moeder in rekening gebracht terwijl dit bij de vader had moeten zijn;
- Orthodontische behandeling heeft veel langer geduurd dan eerder geïndiceerd omdat gedurende de behandeling sprake bleek van een complexe situatie;
- Tandarts zou inadequate zorg hebben geleverd en onjuist hebben gecommuniceerd;
- Door de tandartsbehandeling zou op een later moment een andere kies in de kaak zijn afgebroken;
- Tandarts zou nagelaten hebben om, na constatering van een fistel, klager met spoed te verwijzen naar de kaakchirurg;
- Tandarts zou geen röntgenfoto's hebben gemaakt en de diagnose parodontitis hebben gemist;
- Tandarts zou alleen hebben willen behandelen conform het door hem opgestelde behandelplan;
- Verwijt dat door het maken van röntgenfoto's klager onnodig werd blootgesteld aan straling met als gevolg het risico op het krijgen van kanker;
- Tandarts zou onvoldoende inzicht in de prognose van een voortand evenals onvoldoende nazorg na het trekken van een verstandskies hebben gegeven;
- Vermeend ondeugdelijk behandelen waardoor schade aan het gebit werd toegebracht;
- Orthodontische behandeling zou schade aan gebit hebben toegebracht;

- Tandarts zou jarenlang onjuiste zorg hebben gegeven en problematiek hebben gemist waardoor klagster een zeldzame ziekte kreeg;
- Frontkronen zouden onjuist zijn geplaatst;
- Tandarts zou een 5-delige brug hebben geplaatst terwijl een 4-delige brug was afgesproken;
- Bij het behandelen zou tandarts de voortanden hebben beschadigd, ook zou een onjuiste factuur zijn gestuurd omdat klagers verzekering minder uitkeerde dan eerder was aangegeven;
- Na plaatsing van brug kwam deze al snel los en klachten werden niet serieus genomen waardoor onnodig lang pijn geleden werd;
- Plan en kostenbegroting voor orthodontische behandeling zouden niet ontvangen zijn, orthodontische behandeling zou onjuist zijn geweest en bejegening zou onheus zijn geweest;
- Tandarts zou vullingen met luchtballen hebben gemaakt waardoor ontstekingen zijn ontstaan;
- Restauratieve behandeling onder narcose zou slordig zijn uitgevoerd en verrichtingen zouden dubbel gefactureerd zijn;
- Na het plaatsen van frontkronen spreekt klager 'met consumptie' en er zou geen informed consent zijn geweest;
- Tandarts zou medisch onjuist hebben gehandeld door na totaalextractie niet te hechten, waardoor een ontsteking is ontstaan die een langdurige operatie noodzaakte en blijvend letsel heeft veroorzaakt;
- Tandarts heeft niet conform de (mondelijke) begroting van de tandtechniker gedeclareerd;
- Klagers dochter zou onheus zijn behandeld en verweten zijn haar beugel opzettelijk stuk te hebben gemaakt;
- Tandarts zou een brug ondeugdelijk hebben geplaatst waardoor klager pijn kreeg. Klager heeft het aanbod om kosteloos een wortelkanaalbehandeling uit te voeren niet willen aanvaarden;
- Vermeend wanpresteren omdat door geplaatste attachments de zgn. onzichtbare beugel toch niet onzichtbaar was;
- Meerdere klachten: het verwijt dat een ondeugdelijke prothese zou zijn gemaakt;
- Meerdere klachten: behandeling zonder dat hiervoor toestemming zou zijn gegeven.

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

6. Schadevergoeding

Slechts éénmaal wenste een klager louter een oordeel over het handelen van zijn zorgaanbieder. In alle anderen zaken werd vergoeding van materiële en vaak ook immateriële schade gevraagd. Klagers die deels of geheel in het gelijk werden gesteld kregen schadevergoeding toegekend zover een voldoende verband tussen de geclaimde schade en het klachtwaardig handelen werd vastgesteld. De maximaal binnen de geschillenprocedure toegestane schadevergoeding werd eenmaal toegekend. In acht deels of geheel gegrond verklaarde klachten werd de aangeklaagde zorgaanbieder veroordeeld tot het betalen van de door de klager gevraagde schadevergoeding. In het merendeel van deels of geheel gegrond verklaarde klachten werd een schadevergoeding toegekend die flink lager was dan gevorderd.

7. Samenstelling bestuur

Gedurende het verslagjaar vergaderde het bestuur vier maal. Daarnaast werd op 10 november 2025 een bijeenkomst georganiseerd voor de besturen van de beroepsverenigingen van tandartsen, mondhygiënisten en tandprotheticen, alsmede klachtenfunctionarissen en de voorzitters, secretarissen en commissieleden van de SGIM. Tijdens de bijeenkomst werd een presentatie gegeven door een lid

van het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg en inhoudelijk doorgesproken over een aantal zaken dat door de SGIM is behandeld. Dat laatste was bedoeld om de betrokkenen te voeden als lerend netwerk en om nieuwe commissieleden vertrouwd te maken met de werkwijze van de SGIM.

Het bestuur van de SGIM bestond uit de volgende personen:

- Dhr. Wolter Brands, bestuurslid namens KNMT
- Mw. Joséphine Hofsté, bestuurslid namens NVM-mondhygiënist
- Mw. Ellen Bol, penningmeester en onafhankelijk bestuurslid
- Mw. Susanne Visscher, onafhankelijk bestuurslid vanuit patiëntenperspectief
- Dhr. Ties van Dijk, onafhankelijk bestuurslid vanuit mondzorgverlenersperspectief
- Dhr. Marnix de Romph, voorzitter namens ONT

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.

Het bestuur van de SGIM heeft zich ingezet om patiënten en mondzorgverleners elkaar nog beter te laten begrijpen tijdens de behandeling zelf en bij eventuele klachten en geschilbeslechting. Met die ambitie gingen we in 2025 als SGIM aan de slag en zijn we in het daaropvolgende jaar verdergegaan.

Namens het bestuur,

Marnix de Romph
Voorzitter Stichting Geschilleninstantie Mondzorg