



Jaarverslag 2021

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 Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT), 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. Omdat de ANT en de KNMT per 1 januari 2021 zijn samengegaan, geldt dat in het verslagjaar de statuten en de bestuurssamenstelling van de SGIM hierop zijn aangepast.

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 ANT, 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 bedoeld om 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 en 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 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 2021

In 2021 werden 55 geschillen aan de SGIM voorgelegd. Hiervan kwamen 11 geschillen niet tot een procedure, bijvoorbeeld omdat de klager zijn klacht uiteindelijk toch niet doorzette na alsnog tot overeenstemming te zijn gekomen met de zorgaanbieder. Het bestuur is daar tevreden over omdat de inzet vanuit de SGIM in de eerste plaats gericht is op het door beide partijen samen vinden van een oplossing en pas in tweede instantie op het doen van een uitspraak. Daarnaast werd in een paar gevallen niet voldaan aan de vereisten voor behandeling door SGIM, bijvoorbeeld omdat de aangeklaagde zorgaanbieder niet aangesloten bleek bij SGIM.

In de maanden januari en februari 2021 hebben 5 hoorzittingen in verband met de maatregelen als gevolg van de corona-pandemie digitaal plaatsgevonden. Hierbij is gebruik gemaakt van video-verbindingen. Later in het jaar kon de SGIM 10 maal bijeenkomen voor een reguliere zittingsmiddag waarin in totaal 30 geschillen zijn behandeld.

Cijfers 2021– op hoofdlijnen

1. Ingediende geschillen

	Ontvangen	Niet doorgezet	Afgerond in betreffend kalenderjaar	Overlopend naar volgend kalenderjaar
2021	55	11	21	23
2020	47	12	21	14

2. Behandelde geschillen

	Behandeld ter zitting	Niet ontvankelijk	Gegronde	Gedeeltelijk gegronde	Ongegronde	Alsnog geschikt / overig
2021	35	0	13	9	13	0
2020	29	0	8	1	17	3

3. Aangeklaagde beroepsbeoefenaar

behandeljaar	Tandarts/orthodontist	Faculteit/student tandheelkunde	Mondhygiënist	Tandprotheticus
2021	34	0	0	1
2020	28	0	0	1

4. Aard van de klacht

In alle gevallen betrof de voorgelegde klacht vermeend onjuist technisch-professioneel handelen van de mondzorgverlener. Voorbeelden hiervan zijn:

- Tandarts zou een tandheelkundige probleem te laat hebben onderkend, waardoor klager te lang met een ontsteking heeft rondgelopen en het element verloren is gegaan;
- Implantaten zouden verkeerd zijn geplaatst;
- Tandarts zou klager onvoldoende hebben geïnformeerd over een esthetische behandeling, waardoor de verwachtingen te hoog waren;
- Klager stelt dat de behandeling van meerdere elementen onjuist is geweest. De behandeling zou anders zijn verlopen en veel duurder zijn geweest dan mondeling bericht;
- Tandarts zou overbehandeld hebben en een element zou verloren zijn gegaan na behandeling;
- Na behandeling zijn diverse pijnklachten ontstaan en klager werd onvoldoende geïnformeerd;
- Tandarts zou een gebrekkige kroon op voortand 11 hebben gemaakt;
- Tandarts zou geen verwijsbrief hebben geschreven en niet hebben meegewerkt aan de klachtenprocedure;
- Door onjuiste diagnose zou de tandarts alleen een vulling hebben gemaakt, waardoor later een wortelkanaalbehandeling nodig bleek;
- Een antibioticum kuur zou op onjuiste gronden zijn voorgeschreven;
- Door het plaatsen van een spalk zou de tandstand zijn veranderd en hoofdpijn zijn opgetreden;
- Door plaatsing van een orthodontische band zou een kroon zijn afgebroken;
- Door onjuiste orthodontische behandeling heeft relapse plaatsgevonden;
- Door een niet-tandarts zouden facings op ondeugdelijke wijze zijn geplaatst;
- Tandarts zou tekort hebben geschoten in de zorgplicht door onvoldoende regie over de behandeling;
- Tandarts heeft klager onvoldoende geïnformeerd over een implantaatbehandeling, waardoor klager de behandeling niet heeft begrepen en niet terug is gekeerd voor de kroonbehandeling;
- Tandarts zou het gebit van klager hebben verslonsd en ook het dossier niet hebben opgestuurd;
- Meerdere klachten: Er zouden ondeugdelijke (nood)protheses zijn gemaakt;
- Meerdere klachten: Patiënt zou niet of te laat gewezen zijn op parodontale problematiek.

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 2021 werd slechts éénmaal alleen gevraagd om een oordeel over het handelen van de mondzorgverlener.

De toegekende schadebedragen varieerden in 2021 van € 87 tot € 6.000 terwijl eenmaal de mondzorgverlener werd veroordeeld tot het betalen van de maximale schadevergoeding van € 25.000. In meerdere zaken werd, ondanks het feit dat de klager in het gelijk werd gesteld, toch geen schadevergoeding toegekend omdat het causaal verband tussen de schade die gesteld werd geleden te zijn en het klachtwaardige handelen ontbrak.

6. Samenstelling bestuur

Gedurende het verslagjaar vergaderde het bestuur 4 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

In verband met de beperkingen als gevolg van de corona-pandemie kon er in 2021 geen bijeenkomst georganiseerd worden voor alle bij de SGIM betrokken personen. Er is wel actief bijgedragen aan het digitale congres 'Samenwerken met hart voor de zorg' dat op 18 november 2021 is georganiseerd door de Geschillencommissie en de SKGE.

Tot slot

Terugkijkend op 2021 spreekt het bestuur haar grote waardering uit richting de commissieleden, secretarissen en voorzitters van de commissies voor hun inzet en flexibiliteit om de zittingen ondanks de beperkingen die corona stelde, vorm te geven.

Een woord van dank is ook op zijn plaats voor Gabriëlle Swinkels voor de ondersteuning die zij het bestuur gedurende het verslagjaar bood.

Door de inspanning van een ieder 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 kan gerust gesteld worden dat die van hoog niveau is. Immers, jaarlijks vinden er miljoenen mondzorgbehandelingen plaats. In 2021 hebben deze geleid tot slechts 55 geschillen die niet door de patiënt en behandelaar samen konden worden opgelost.

Namens het bestuur,

Marnix de Romph
Voorzitter Stichting Geschilleninstantie Mondzorg