



Jaarverslag 2018

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

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg is een initiatief van de Associatie Nederlandse Tandartsen, de Koninklijke Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT), de Nederlandse Vereniging van Mondhygiënist(en) (NVM-mondhygiënist(en)) en de Organisatie Nederlandse Tandprothetic(en) (ONT) in samenwerking met de Consumentenbond.

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg biedt patiënten van aangesloten mondzorgaanbieders een laagdrempelige mogelijkheid om geschillen met hun mondzorgaanbieder ter beoordeling voor te leggen aan een onafhankelijke en deskundige geschilleninstantie.

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg 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 tandprothetic(en), de ANT, KNMT, NVM-mondhygiënist(en) en ONT specifiek voor de mondzorg de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg opgericht. Leden van deze beroepsverenigingen zijn via de respectievelijke klachtenregeling aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg.

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

Verslagjaar 2018

In 2018 werden 56 geschillen voorgelegd aan de Geschilleninstantie Mondzorg. Alhoewel dit 25 geschillen meer zijn dan in 2017 is dit aantal vergelijkbaar met 2017, nu de Geschilleninstantie Mondzorg na een aanloopperiode van zes maanden feitelijk de geschilbehandeling aanving in juli 2017.

Van de 56 ingediende geschillen werden 42 geschillen doorgezet en ter zitting behandeld. In 13 gevallen werd de klacht alsnog ingetrokken door de klager of werd behandeling gestaakt, bijvoorbeeld omdat de klager niet reageerde op het verzoek tot het indienen van nadere documentatie of betaling van griffiegeld. Van de in 2018 ingediende geschillen werden er 25 volledig afgehandeld. De overige 18 werden in de eerste maanden van 2019 afgerond. Evenzo werd in 2018 een negental in 2017 voorgelegde geschillen behandeld en afgesloten met een bindend advies in de vorm van een uitspraak.

De Geschilleninstantie Mondzorg kwam 13 maal bijeen voor een zittingsmiddag. In totaal vonden 34 hoorzittingen plaats, die resulteerden in 31 uitspraken. Eén klager was niet ontvankelijk in zijn/haar klacht, in 2 zaken kwamen partijen gedurende of kort na de behandeling ter zitting alsnog tot een schikking, terwijl één zaak werd aangehouden in afwachting van de uitkomst van de eveneens lopende tuchtrechtprocedure.

Cijfers 2018 – op hoofdlijnen

1. Ingediende geschillen

	Ontvangen	Niet doorgezet	Afgerond in betreffend kalenderjaar	Overlopend naar volgend kalenderjaar
2018	56	13	25	18
<i>2017</i>	<i>31</i>	<i>0</i>	<i>21</i>	<i>9</i>

2. Behandelde geschillen

	Behandeld ter zitting	Niet ontvankelijk	Gegrond	Gedeeltelijk gegrond	Ongegrond	Alsnog geschikt / overig
2018	34	1	12	6	12	3
<i>2017</i>	<i>21</i>	<i>0</i>	<i>4</i>	<i>0</i>	<i>17</i>	<i>0</i>

3. Aangeklaagde beroepsbeoefenaar

behandeljaar	Tandarts/orthodontist	Faculteit/student tandheelkunde	Mondhygiënist	Tandprotheticus
2018	31	2	0	1
2017	21	0	0	0

4. Aard van de klacht

Vrijwel alle klachten betroffen de tandheelkundige behandeling. Eén klacht betrof louter de declaratie van de behandeling, eenmaal werd geklaagd over het feit dat klager onjuist geïnformeerd zou zijn. Alhoewel bejegening in enkele klachten wel een rol speelde was een vermeende onheuse bejegening nimmer de reden voor klager om een geschil voor te leggen aan de Geschilleninstantie Mondzorg.

Kern van de klachten:

- Tandarts heeft onjuist gehandeld bij vervanging van een brug op implantaten;
- Schade ontstaan bij orthodontiebehandeling;
- Tijdens behandeling heeft tandarts kroon beschadigd;
- Tandarts heeft een ondeugdelijke brug gemaakt, is nalatig geweest en sprake van slechte dossiervoering;
- Tandarts heeft onvoldoende zorg gepleegd (neglect) waardoor achterstallig onderhoud en schade is ontstaan;
- Ondeugdelijke klikprothese;
- Onvoldoende uitgevoerde wortelkanaalbehandeling;
- Fout teruggeplaatste kroon, waardoor schade;
- Onjuiste declaratie. Tandarts heeft niet-bestaande codes gedeclareerd;
- Tandarts heeft lelijke facings geplaatst;
- Er is een onjuiste restauratie gemaakt na wortelkanaalbehandeling en onvolledig dossier werd verstuurd;
- Ondeugdelijke Cerec brug;
- Onjuiste diagnose na pijnklacht, met beschuldiging van meened en valsheid van geschrifte;
- Tandarts heeft gezin onvoldoende behandeld (neglect) waardoor schade;
- Verkeerd uitgevoerde (wortelkanaal)behandeling, afgebroken vijl, terwijl dossier niet werd toegestuurd aan klager;
- Verkeerd geplaatste prothese;
- Meerdere klachten: Onjuiste brug-behandeling;
- Meerdere klachten betroffen: Onjuiste endodontische behandeling;
- Geretineerde hoektand over het hoofd gezien;
- Onjuiste orthodontische behandeling;
- Verkeerde kies behandeld;
- Onterechte verwijdering van beugel;
- Zonder toestemming gehele bovenrij tanden beslepen met op middeleeuwse wijze occludietest.

5. Toegekende schadevergoeding

Terwijl 29 klagers schadevergoeding vorderden, kregen 8 klagers schadevergoeding toegewezen. Het totaal van toegewezen schadevergoedingen bedroeg € 64.191,-, terwijl bij 17 geschillen er grond was voor het door verweerder aan klager vergoeden van het door klager betaalde griffiegeld.

Tot slot

De Geschilleninstantie Mondzorg kijkt terug op een succesvol jaar. Patiënten van mondzorgverleners weten hun weg te vinden naar de geschilleninstantie en wenden zich pas tot de Geschilleninstantie Mondzorg nadat de klachtenfunctionaris van de betreffende tandarts, mondhygiënist of tandprotheticus zonder succes heeft getracht om de partijen tot elkaar te brengen.

Het is de verwachting dat in 2019 het aantal aan de Geschilleninstantie Mondzorg voorgelegde geschillen in lijn zal zijn met 2018.