



## **Jaarverslag 2019**

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg  
Postbus 8003, 3503 RA Utrecht  
E-mail: [secretariaat@geschilleninstantiemondzorg.nl](mailto: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 (NVM-mondhygiënist) en de Organisatie Nederlandse Tandprothetici (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 tandprothetici, de ANT, KNMT, NVM-mondhygiënist 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 2019

In 2019 werden 41 geschillen voorgelegd aan de Geschilleninstantie Mondzorg hetgeen een beduidend lager aantal is dan het jaar ervoor. Hiervan werden 8 geschillen niet daadwerkelijk in behandeling genomen, hetzij omdat klager behandeling niet doorzette, omdat partijen alsnog tot een oplossing kwamen of omdat klager verwezen kon worden naar een andere instantie.

Van de in 2019 ingediende geschillen konden er datzelfde jaar 25 met een uitspraak worden afgerond. Naast deze geschillen werden de 18 nog uit 2018 resterende geschillen behandeld.

De Geschilleninstantie Mondzorg kwam 13 maal bijeen voor een zittingsmiddag of -avond. In totaal vonden 43 hoorzittingen plaats, die resulteerden in 40 uitspraken. Twee alsnog geschikt kwamen partijen gedurende of kort na de behandeling ter zitting alsnog tot een schikking. Eén geschil werd aangehouden waarna uitspraak werd gedaan na een tweede hoorzitting door een in samenstelling aangepaste commissie.

## Cijfers 2019 – op hoofdlijnen

### 1. Ingediende geschillen

	Ontvangen	Niet doorgezet	Afgerond in betreffend kalenderjaar	Overlopend naar volgend kalenderjaar
<b>2019</b>	41	8	25	8
<b>2018</b>	56	13	25	18

### 2. Behandelde geschillen

	Behandeld ter zitting	Niet ontvankelijk	Gegronnd	Gedeeltelijk gegronnd	Ongegronnd	Alsnog geschikt / overig
<b>2019</b>	43	1	11	11	18	2
<b>2018</b>	34	1	12	6	12	3

### 3. Aangeklaagde beroepsbeoefenaar

behandeljaar	Tandarts/orthodontist	Faculteit/student tandheelkunde	Mondhygiënist	Tandprotheticus
<b>2019</b>	42	0	0	1
2018	31	2	0	1

### 4. Aard van de klacht

In alle gevallen werd aan de Geschilleninstantie Mondzorg gevraagd om een oordeel te vellen over het tandheelkundig handelen van de tandarts, orthodontist of tandprotheticus en een uitspraak te doen over een schadeclaim. Een paar maal maakte onjuiste of onvoldoende informering deel uit van de klacht. Ook in 2019 was bejegening of communicatie echter voor geen van de klagers de reden om zich tot de Geschilleninstantie Mondzorg te wenden.

Kern van de klachten die ter beoordeling werden voorgelegd:

- Tandarts heeft een niet-noodzakelijk flapoperatie uitgevoerd en een onjuiste rekening opgesteld;
- Frameprothese werd verkeerd gemaakt terwijl er voorafgaand geen begroting was opgesteld en slecht werd gecommuniceerd;
- Een niet gedegen orthodontieplan werd uitgevoerd, zonder dat alternatieven met klager zijn besproken;
- Onjuiste advisering ter zake een orthodontiebehandeling;
- Tandarts heeft het gebit van klager ernstig verwaarloosd waardoor een complete sanering van het gebit nodig is;
- Meerdere klachten: Nalatigheid en onjuiste tandheelkundige zorg;
- Tandarts heeft cariës niet goed behandeld;
- Voortijdige beëindiging van een orthodontiebehandeling;
- Tandarts heeft een 5-delige brug onzorgvuldig gemaakt en de begroting overschreden;
- Endodontische behandeling van een kies zonder toestemming;
- Tandarts heeft een prothese onjuist gemaakt en heeft onvoldoende geluisterd naar klager;
- Tijdens een orthodontiebehandeling is ernstige schade aan het kaakbot opgetreden, die te laat door tandarts werd gezien. Ook werd klager onvoldoende geïnformeerd over de risico's van roken voor de mondgezondheid;
- implantaat op de verkeerde plek geplaatst;
- Een oude prothese werd verkeerd gerepareerd;
- Onjuiste herstelbehandeling van een brug;
- Bij het verwijderen van een implantaat werd klager onvoldoende verdoofd, waardoor pijn werd geleden;
- Tandarts heeft een niet goed passende prothese gemaakt en klager onjuist geïnformeerd over vergoeding door diens verzekering;
- Klager werd te laat naar de orthodontist verwezen na het steeds loslaten van zijn retentiespalk;
- Onjuiste beugelbehandeling waardoor resorptie van wortels optrad. Ook was sprake van onvoldoende communicatie en ontbrak toestemming voor behandeling van één van de ouders;
- Tandarts heeft een kroon op element 47 fout geplaatst en niet gereageerd op de klacht van klager;
- Tandarts heeft element 36 i.p.v. 37 behandeld en beledigend en onduidelijk gecommuniceerd;
- Klager werd niet tijdig verwezen voor behandeling van parodontitis en er werd een implantaat geplaatst terwijl dit niet mogelijk was;
- Bij klager werd een te korte kroon geplaatst, waardoor een gedeelte van het element bloot ligt;
- Zeer onzorgvuldige tandheelkundige zorg bij het vervaardigen van diverse kronen, met ernstige schade tot gevolg;
- Onjuiste indicatiestelling en onzorgvuldige behandeling door tandarts, onjuiste dossiervoering;
- Tandarts heeft een beoordelingsfout gemaakt en geweigerd om gaatjes te vullen;
- Ondanks het afzeggen van de vervolgspraak heeft tandarts toch een prothese gemaakt, die uiteindelijk beschimmeld aan klager werd afgeleverd;
- In plaats van een brug op implantaten werd een klikgebit geleverd;
- Meerdere klachten: Onjuist vervaardigde prothese;
- Onzorgvuldige kroon- en brugbehandeling;
- Schade na het staken van de orthodontiebehandeling door tandarts, na conflict over onduidelijke nota;
- Onzorgvuldig handelen nu fausse route is ontstaan tijdens spoed-wortelkanaalbehandeling;
- Ondeskundige brug-behandeling, waardoor kies verloren is gegaan;
- Ondeskundig handelen bij plaatsen van implantaten en klikgebit;
- Tandarts heeft onjuist gehandeld bij het diagnosticeren en behandelen van een loge abces.

## 5. Toegekende schadevergoeding

In alle gevallen werd naast een oordeel over het handelen van de aangeklaagde zorgaanbieder een claim tot vergoeding van schade aan de Geschilleninstantie Mondzorg voorgelegd. In 7 gevallen werd de maximaal toe te kennen schadevergoeding, nl. € 25.000 geëist.

Klagers vorderden vooral vergoeding van materiële maar soms ook immateriële schade. Aan 19 van de 22 (deels) in het gelijk gestelde klagers werd een schadevergoeding toegekend, waarbij éénmaal de maximum schadevergoeding van € 25.000.

Ook in 2019 lag de nadruk op het vergoeden van materiële schade (herstelkosten). Slechts in enkel geval plaats voor vergoeding van immateriële schade.

## Tot slot

De Geschilleninstantie Mondzorg kijkt terug op opnieuw 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 2020 het aantal aan de Geschilleninstantie Mondzorg voorgelegde geschillen in lijn zal zijn met 2019.