



Jaarverslag 2020

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

Stichting Geschilleninstantie Mondzorg

De Stichting Geschilleninstantie Mondzorg (in het vervolg afgekort als SGIM) is een initiatief van de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT), de Koninklijke Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT), de Nederlandse Vereniging van Mondhygiënisten (NVM-mondhygiënisten) 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, mondhygiënisten en tandprothetici, de ANT, KNMT, NVM-mondhygiënisten en ONT specifiek voor de mondzorg de SGIM opgericht. Leden van deze beroepsverenigingen zijn via de respectievelijke klachtenregeling aangesloten bij de SGIM.

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. Iedere zorgverlener is verplicht om aan de eisen van de Wkkgz te voldoen en moet daarom een aansluiting hebben bij een klachtenfunctionaris en geschilleninstantie. Aan die verplichting is makkelijk te voldoen. Maar de geest van de wet gaat verder. De Wkkgz vraagt de bereidheid om open te staan voor klachten, om een hand uit te steken naar een patiënt die zich onheus bejegend voelt en om excuses te maken voor een gemaakte fout.

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 zitting gehoord door een commissie bestaande uit een voorzitter (jurist), drie beroepsgenoten van de beklagde mondzorgverlener 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.

Samenwerking

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is nu 5 jaar oud. In 2020 is een eerste evaluatie uitgevoerd om te zien hoe de wet functioneert en wat er beter kan. Lukt het om het vertrouwen van patiënten in zorgverleners te herstellen door een laagdrempelige behandeling van klachten en geschillen? Slagen we erin de kwaliteit van de zorg verbeteren door te leren van klachten en geschillen?

Eén van de verbeterpunten die uit de evaluatie naar voren kwamen, is dat de geschillenbehandeling op dit moment erg versnipperd is. Er zijn ruim veertig geschilleninstanties die zich op verschillende onderdelen van de zorg richten, en klachtenfunctionarissen zijn er nog veel meer. Daardoor is het voor klagers ingewikkeld om de juiste instantie te vinden. Bovendien blijkt dat er geschilleninstanties zijn die tot op heden geen of nauwelijks geschillen te behandelen krijgen en dus weinig kennis en ervaring opdoen.

De SGIM, de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (Skge) en de Geschillencommissie Zorg (DGC) zijn de drie grootste geschilleninstanties binnen de gezondheidszorg. Samen delen wij de overtuiging dat het belangrijk is om als geschilleninstanties kennis te delen en ervaringen uit te wisselen. Vorig jaar zijn skge en DGC al begonnen met het gezamenlijk analyseren van uitspraken en in 2021 zal de SGIM daar op aansluiten. Er wordt gekeken naar uitspraken en trekken daar gezamenlijk lessen uit, die we op onze website publiceren en met de aangesloten zorgverleners delen. Bijvoorbeeld: wanneer zijn klachten bij bejegening gegrond of ongegrond en wanneer is het terecht dat een zorgverlener zijn beroepsgeheim verbreekt en wanneer niet?

We kunnen van elkaar leren. Dat geldt voor klachtenfunctionarissen, voor geschilleninstanties en ook voor zorgverleners. Een klacht of geschil tegen een tandarts, mondhygiënist of tandprotheticus kan immers ook een nuttige les zijn voor een huisarts, apotheker, verloskundige of medisch specialist. En andersom net zo goed. De uitdaging is om te kijken hoe we lessen breder kunnen delen.

Verslagjaar 2020

De SGIM ontving in het verslagjaar 47 geschillen. Ruim een kwart daarvan kwam niet tot behandeling omdat partijen alsnog tot een oplossing kwamen of de klager behandeling niet doorzette of zich tot een andere instantie wendde.

De SGIM kwam in 2020 8 maal bijeen voor een reguliere zittingsmiddag. Corona-maatregelen verhinderden in de periode maart tot en met juni echter het in persoon bijeenkomen van de geschilleninstantie, waardoor 5 uitspraken met gebruikmaking van videoverbindingen tot stand zijn gekomen.

Cijfers 2020 – op hoofdlijnen

1. Ingediende geschillen

	Ontvangen	Niet doorgezet	Afgerond in betreffend kalenderjaar	Overlopend naar volgend kalenderjaar
2020	47	12	21	14
2019	41	8	25	8

2. Behandelde geschillen

	Behandeld ter zitting	Niet ontvankelijk	Gegronde	Gedeeltelijk gegronde	Ongegronde	Alsnog geschikt / overig
2020	29	0	8	1	17	3
2019	43	1	11	11	18	2

3. Aangeklaagde beroepsbeoefenaar

behandeljaar	Tandarts/orthodontist	Faculteit/student tandheelkunde	Mondhygiënist	Tandprotheticus
2020	28	0	0	1
2019	42	0	0	1

4. Aard van de klacht

Bijna alle klachten betreffen het technisch-professionele handelen van de mondzorgverlener. Kern van de voorgelegde klachten:

- Tandarts zou hogere techniekkosten in rekening hebben gebracht dan afgesproken met de zorgverzekeraar;
- Meerdere klachten: De prothese die gemaakt werd paste niet goed of werd niet mooi bevonden door de patiënt;

- Tandarts zou een prothese lelijk gerepareerd hebben;
- Bij het reinigen van het gebit zou de preventie-assistente schade hebben toegebracht aan de tanden;
- Meerdere klachten: Patiënt zou niet of te laat geweest zijn op parodontale problematiek;
- Tandarts zou bij het reinigen van het gebit schade hebben toegebracht aan het gebit van de patiënt;
- Tandarts zou de zorgvraag verkeerd begrepen hebben;
- Onzorgvuldig verdoven zou zenuwletsel bij patiënt hebben veroorzaakt;
- Geen informed consent voor de behandeling, terwijl nota's onduidelijk en onjuist waren;
- Een niet-tandarts zou de diagnose hebben gesteld, waarna een ondeugdelijke brug werd gemaakt;
- Meerdere klachten: Een brug zou verkeerd zijn gemaakt of niet goed aansluiten, waardoor pijnklachten ontstonden of een wortelkanaalbehandeling noodzakelijk werd;
- Tandarts zou lelijke vullingen hebben gemaakt en de patiënt onprofessioneel hebben behandeld;
- Na het loslaten van de retentiespalk zou relapse niet tijdig zijn opgemerkt door tandarts;
- Tandarts zou bij patiënt de achteruitgang van het gebit niet hebben opgemerkt;
- Facings hebben losgelaten;
- Alle door tandarts aangebrachte implantaten zijn verloren gegaan;
- Tandarts zou een onjuiste diagnose hebben gesteld, de wortelkanaalbehandeling verkeerd hebben uitgevoerd en onvoldoende pijnstillen hebben gegeven aan patiënt;
- Tandarts zou een onjuiste kroonbehandeling hebben uitgevoerd, waardoor het implantaat verloren ging;
- Tandarts zou nagelaten hebben om patiënt te wijzen op klemgedrag overdag. Implantaten en porseleinen kronen waren daarom niet geïndiceerd;
- Tandarts zou een wortelkanaalbehandeling verkeerd hebben uitgevoerd;
- Door orthodontische behandeling zou schade aan wortels van tanden zijn opgetreden.

5. Schadevergoeding

Naast een oordeel over het klachtwaardige handelen van de zorgverlener dienden alle klagers ook een schadeclaim in, variërend van enige honderden euro's tot eenmaal € 25.000,-.

Aan die klagers die in het gelijk werden gesteld, werd ook een schadevergoeding toegekend, waarbij in de meeste gevallen de schadevergoeding beduidend lager was dan de ingediende claim. Slechts éénmaal werd de gevraagde schadevergoeding, € 6.000,-, ook toegekend. De overige toegekende schadevergoedingen bevonden zich in de bandbreedte € 154,- tot € 1.679,-.

6. Algemene beschouwing

De telefonisten en het secretariaat van SGIM hebben een verharding in de toonzetting en woordkeuze geconstateerd in de communicatie door geïnteresseerden in de werkzaamheden van de geschilleninstantie mondzorg. Alhoewel in lijn met de trend in de maatschappij, baart deze ontwikkeling het bestuur van de SGIM enige zorg.

7. 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 en penningmeester van de SGIM
- Mw. Juliëtte Insinger namens de ANT
- Mw. Susanne Visscher als onafhankelijk bestuurslid vanuit patiëntenperspectief
- Dhr. Ties van Dijk namens de KNMT
- Dhr. Erik Markus namens de KNMT
- Dhr. Marnix de Romph namens de ONT en voorzitter van de SGIM

Tot slot

Terugkijkend op 2020 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.

Namens het bestuur,

Marnix de Romph
Voorzitter Stichting Geschilleninstantie Mondzorg