

## Onderzoek Tandheelkundige Praktijkvoering 2016

### Oproepbeleid en 'no-show'

#### Inleiding

Medio 2016 is via het Onderzoek Tandheelkundige Praktijkvoering (OTP) een steekproef van tandartsen bevraagd over hun werksituatie.<sup>1</sup> Via het OTP wordt door de jaren heen onder meer zicht gehouden op het oproepbeleid van tandartsen. En ook op de mate waarin zij te maken hebben met 'no show'; het verloren gaan van ingeplande behandeltijd doordat patiënten zonder het te melden niet verschijnen op een afspraak of deze te laat afzeggen. In deze schets wordt daarvan verslag gedaan.

#### Oproepbeleid van tandartsen

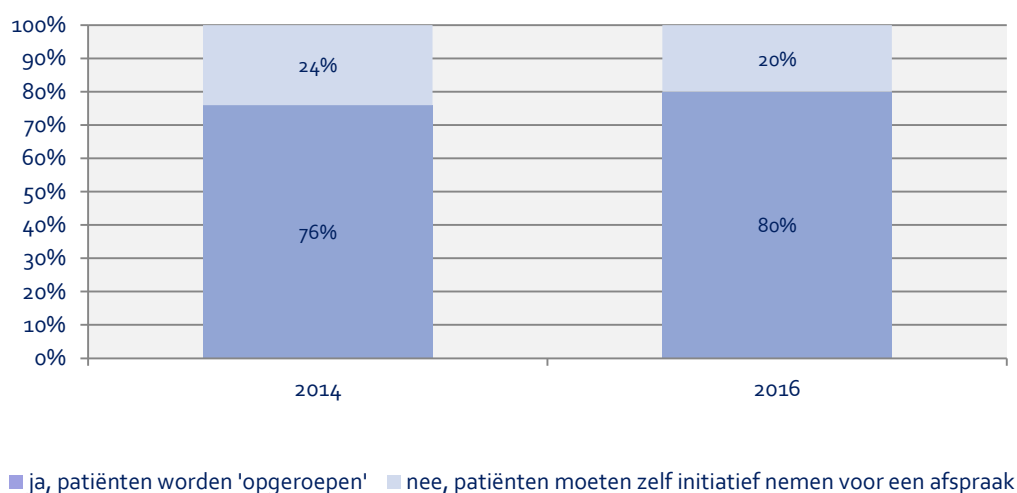
Zoals figuur 1 laat zien, hebben vier van de vijf (80%) tandartsen een beleid voor het 'oproepen' van patiënten voor een periodiek mondonderzoek. Bij de overige 20% is dat niet het geval, bij deze tandartsen moeten patiënten zelf het initiatief nemen om een afspraak te maken.

Figuur 2 toont op welke wijze(n) tandartsen in 2016 met een oproepbeleid hun patiënten herinneren aan een afspraak. Veruit de meeste (73%) tandartsen laten de patiënt bij een bezoek meteen een afspraak maken voor de volgende keer. Verder herinnert 55% patiënten (ook) per e-mail en 53% (daarnaast) via de post aan de afspraak of aan het feit dat er een nieuwe afspraak gemaakt moet worden. Veel minder tandartsen doen dat telefonisch (15%) of via een sms (13%). In vergelijking met 2014 lijken tandartsen in 2016 meer gebruik te maken van e-mail en sms om patiënten aan hun afspraak te herinneren en minder van post.

<sup>1</sup> Zie het kader op laatste pagina voor meer informatie over de uitvoering van dit periodieke onderzoek Tandheelkundige Praktijkvoering (OTP).

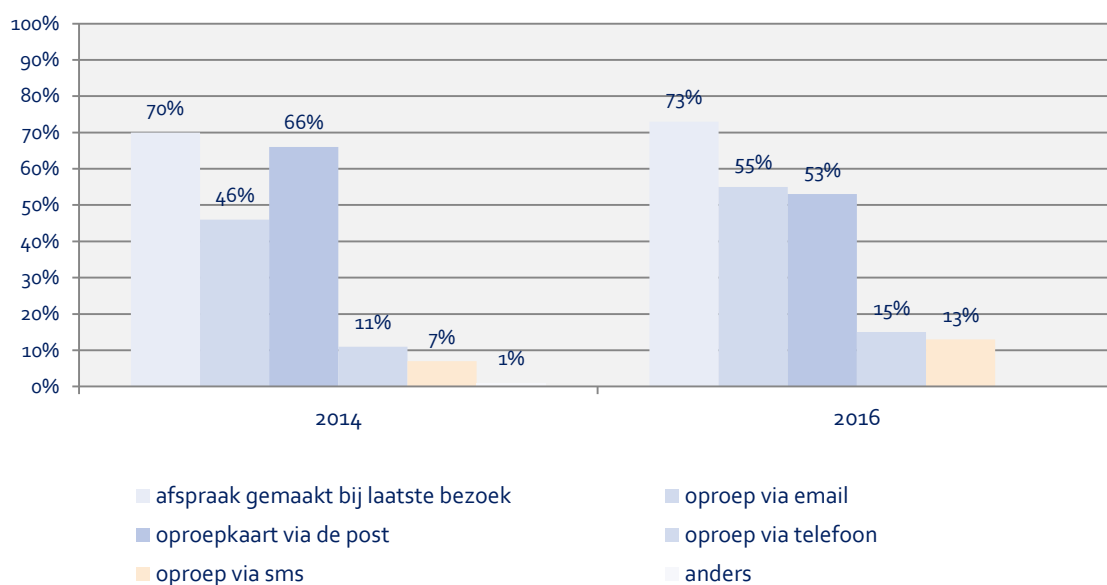
**Figuur 1**

**Al of niet hebben van een oproepbeleid door tandartsen in 2014 en 2016 (n = 225- 438)**



**Figuur 2**

**Wijze(n) waarop tandartsen patiënten oproepen voor een periodiek mondonderzoek in 2014 en 2016 (n =332)**



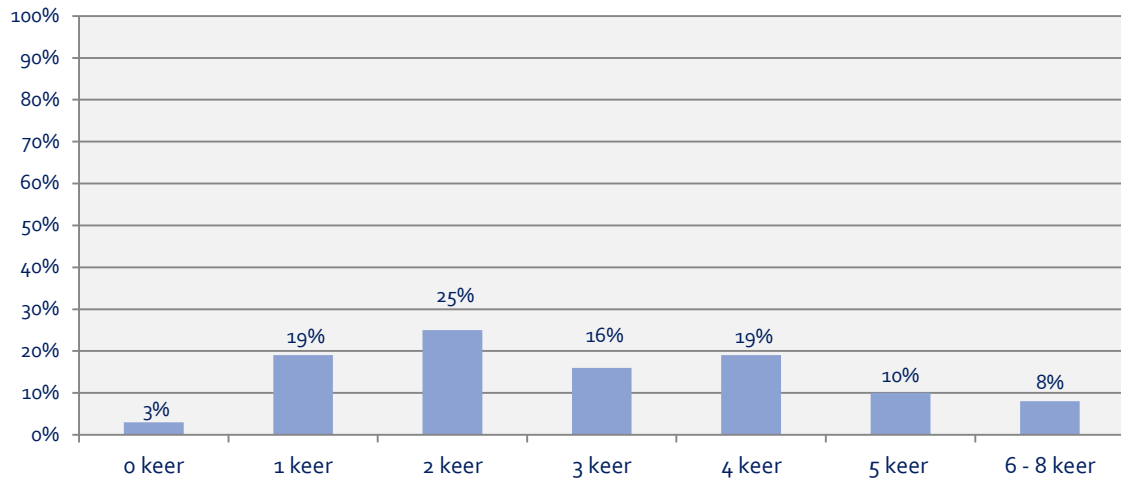
### No show

Als patiënten niet op een afspraak verschijnen of deze te laat afzeggen, gaat behandelijd verloren. Uit figuur 3 blijkt dat bijna alle (97%) tandartsen hiermee te maken hebben. Daarbij zegt 44% dat dit gemiddeld 1 of 2 keer per week voorkomt, heeft 35% hier wekelijks gemiddeld 3 of 4 keer mee te

maken en zegt 18% dat dit 5 keer of vaker voorkomt. Gemiddeld genomen gaat het voor alle tandartsen om 3,0 keer per week.

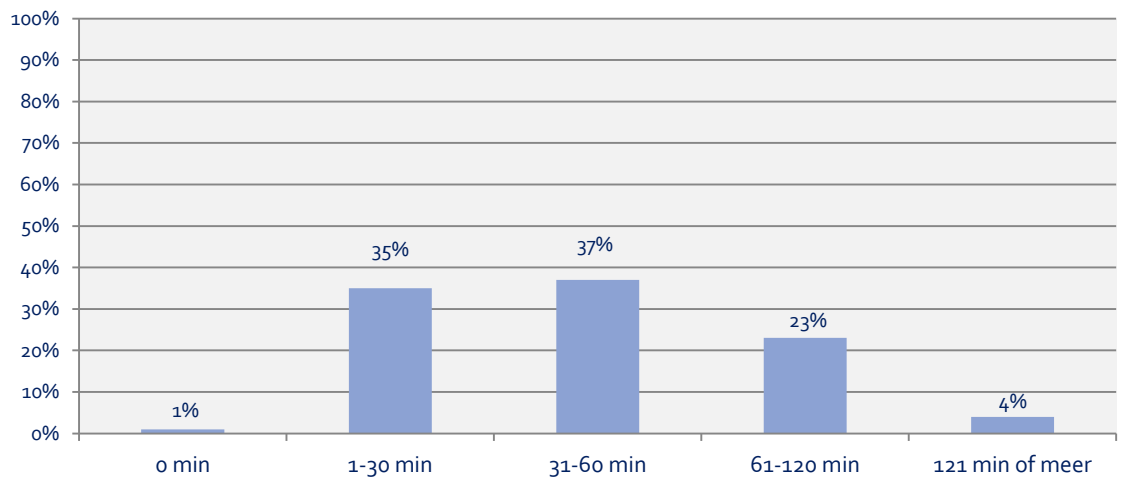
**Figuur 3**

*Door tandartsen geschatte aantal keren dat patiënten in 2016 bij hen persoonlijk niet verschijnen op een afspraak of deze te laat afzeggen (n = 223)*



**Figuur 4**

*Door tandartsen geschatte gemiddelde aantal minuten per week dat in 2016 verloren gaat doordat patiënten zich niet aan een gemaakte afspraak houden (n = 214)*



Figuur 4 laat zien hoeveel behandeltime naar schatting van de tandartsen wekelijks verloren gaat als gevolg van no show. Volgens ongeveer een derde van de tandartsen gaat het om minder dan een half uur (36%). Verder schat 37% dat er door 'no show' minuten op 31 tot en met 60 minuten per week verloren gaan, 23% schat 61 tot en met 120 minuten en 4% denkt dat er meer dan twee uur per week mee verloren gaan. Gemiddeld genomen gaat het voor alle tandartsen om ongeveer een uur (60,7 minuten) per week. Als dit aantal verloren minuten wordt gerelateerd aan het aantal declareerbare uren (stoeluren) dat tandartsen per week werkzaam zijn, blijkt dat gemiddeld 2,9% daarvan verloren gaat door niet verschijnende patiënten.

#### **Onderzoek Tandheelkundige Praktijkvoering (OTP) 2016**

*Binnen het project Peilstations wordt via het OTP sinds 1995 periodiek onderzocht hoe tandartsen in Nederland hun beroep uitoefenen. Vanaf 2014 worden naast praktijkhouders ook tandartsen zonder eigen praktijk in het OTP betrokken. Dit doet meer recht aan de toenemende differentiatie in praktijkvormen. Denk bijvoorbeeld aan de opkomst van zogenaamde tandheelkundige ketens, waarvan ook niet-tandartsen (mede)eigenaar kunnen zijn en waarbinnen vaak de niet-praktijkhoudende tandartsen werken.*

*Voor het OTP van 2016 is een steekproef van 1.410 tandartsen benaderd. Alles bij elkaar zijn er 487 (35%) ingevulde vragenlijsten ontvangen: 260 van praktijkhouders, 176 van niet-praktijkhouders en 51 van tandartsen die inmiddels niet meer werkzaam zijn. In deze onderzoeksgroep zijn KNMT-leden enigszins oververtegenwoordigd. Voor het overige zijn de verschillen tussen de steekproef en de rest van de populatie niet noemenswaardig groot, uitgaande van de totale populatie tandartsen van 64 jaar en jonger met een bekend woon- en/of werkadres in Nederland.*

*Voor nadere informatie over dit onderzoek kunt u contact opnemen met Joost den Boer ([j.boer@knmt.nl](mailto:j.boer@knmt.nl)) of Brigitte van Dam ([b.van.dam@knmt.nl](mailto:b.van.dam@knmt.nl)), KNMT Onderzoek & Informatie.*

KNMT Onderzoek & Informatie  
mei 2017

© 2017 KNMT

Alle rechten voorbehouden. Alle auteursrechten ten aanzien van dit document berusten bij de KNMT.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen, mag niets uit dit document worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de KNMT.

Hoewel aan de totstandkoming van dit document de uiterste zorg is besteed, kan de KNMT niet instaan voor eventuele (druk)fouten en onvolledigheden en aanvaardt de KNMT deswege geen aansprakelijkheid.