

PEILSTATIONS

Tandartsen over een klacht

Elders in dit Nt gaat het over de Wkkgz. Gesteld wordt onder meer dat een deel van de klagers vooral uit is op een financiële compensatie en dat de nieuwe regeling mensen hiertoe meer zou kunnen aanzetten.

In 2013 deed de KNMT onderzoek naar de impact van een klacht. Hieraan deden 413 (43%) tandartsen en tandarts-specialisten mee tegen wie vanaf 2008 een klacht was afgehandeld via de KNMT-Klachtenregeling. In het onderzoek werd ook ingegaan op wat volgens hen de achtergrond was van de klacht. Tabel A laat dit zien.

Een deel (29%) van de ondervraagden had de indruk dat de klager erop uit was om 'het onderste uit de kan

te halen'. In tabel B is deze indruk gerelateerd aan de inhoudelijke achtergronden van de klacht. Dan blijkt dat hiervan relatief wat vaker sprake was bij klachten die voortkwamen uit onvrede over de behandeling en de kosten c.q. betalingsafhandeling (38%) en bij klachten die voortkwamen uit onvrede over de behandeling en de communicatie c.q. bejegening (33%).

Het onderzoek laat zien dat het inderdaad voorkomt dat mensen uit 'winstbejag' een klacht indienen, althans naar de indruk van aangeklaagde tandartsen. Dit lijkt echter in de oude situatie bij een klein deel van de klachten het geval. Hoe het uitpakt onder de Wkkgz is afwachten.

Tabel A Achtergrond van de klacht, volgens tandartsen

onvrede over:	
alleen behandeling	46%
alleen kosten / betalingsafhandeling	12%
alleen communicatie / bejegening	11%
behandeling & kosten / betalingsafhandeling	7%
behandeling & communicatie / bejegening	6%
iets anders	8%
inhoudelijk onbekend	10%
n = 411	

Tabel B Achtergrond van de klacht in relatie tot de indruk bij tandartsen dat patiënten 'het onderste uit de kan willen halen' (p < 0,05)

	'onderste uit de kan'		
	ja	nee	totaal
onvrede over:			
alleen behandeling	24%	76%	189
alleen kosten / betalingsafhandeling	16%	84%	51
alleen communicatie / bejegening	15%	85%	46
behandeling & kosten / betalingsafhandeling	38%	61%	29
behandeling & communicatie / bejegening	33%	67%	24
iets anders	6%	94%	33
inhoudelijk onbekend	100%		39
totaal	29%	71%	411