

KNMT-Klachtenservice Uitkomsten van de bemiddeling en onderwerp van de klachten

Veel tandartsen maken gebruik van de collectieve KNMT-Klachtenservice. Als een klacht is binnengekomen, probeert de klachtenfunctionaris hiervoor via bemiddeling tussen tandarts en patiënt binnen zes weken een oplossing te vinden. Zo nodig wordt een tandheelkundig onafhankelijk deskundige ingeschakeld. De klachtenfunctionaris kan indien nodig een KNMT-jurist raadplegen. Slaagt de bemiddeling niet dan kan de patiënt terecht bij de Geschilleninstantie Mondzorg (SGIM) voor een bindende uitspraak en/of toekenning van een schadevergoeding. In deze bijdrage worden enkele gegevens gepresenteerd van KNMT-Klachtenservice in de afgelopen vijf jaar.

Uitkomst bemiddelingstrajecten

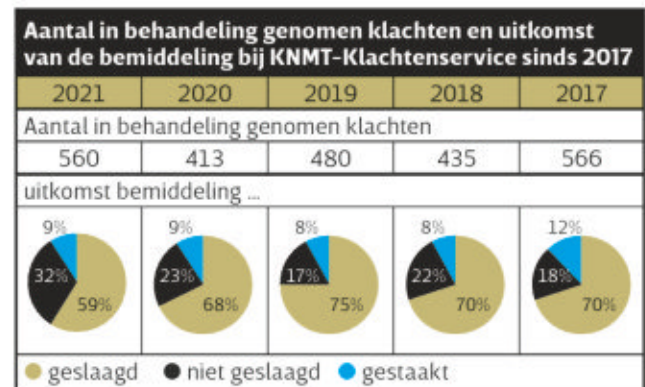
Zoals gezegd begint de afhandeling van elke klacht met een poging tot bemiddeling. Figuur 1 laat zien hoeveel klachten in de jaren 2017 tot en met 2021 in behandeling zijn genomen en wat de uitkomst was van de bemiddeling door een KNMT-klachtenfunctionaris. Duidelijk is dat de meeste klachten hiermee konden worden opgelost, maar dat het slagingspercentage wel wat daalde.

Als een bemiddeling is gestaakt, is dat overigens doordat een van de partijen de klachtbemiddeling niet verder heeft doorgezet en/of doordat de klachtbehandeling naar een andere instantie is doorverwezen.

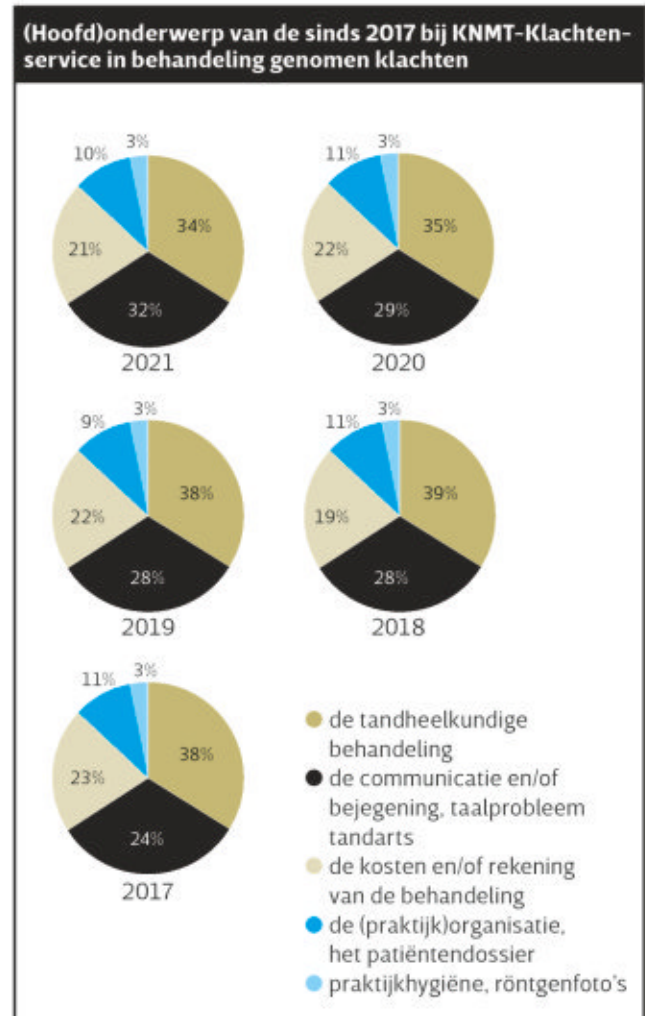
Onderwerp klachten

Klachten van patiënten kunnen betrekking hebben op verschillende onderwerpen. Figuur 2 laat per jaar zien wat het (hoofd)onderwerp van de in behandeling genomen klachten was. De verdeling van de percentages bleef in de vijf getoonde jaren ongeveer gelijk. Zo blijkt dat steeds de meeste klachten (34% of meer) betrekking hadden op de tandheelkundige behandeling. Dit onderwerp werd gevolgd door de communicatie (24% of meer). Hieronder zijn ook gerekend de bejegening door de tandarts en onduidelijkheid doordat de tandarts de Nederlandse taal onvoldoende beheerst. Het onderwerp communicatie kwam in de loop der jaren geleidelijk wat vaker voor. Op de derde plaats (19% of meer) stonden klachten die gingen over de kosten van de behandeling en/of de rekening die patiënten hadden gekregen. De twee overige onderwerpen kwamen minder vaak voor. ◀

FIGUUR 1



FIGUUR 2



BRON: KNMT-KLACHTENSERVICE