

Rapport meldactie 'Mondzorg'

Chantal van Harten, junior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie NPCF
Jan-Willem Mulder, senior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie NPCF
Juni 2016

COLOFON

Patiëntenfederatie NPCF

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Churchilllaan 11
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03
Email: npcf@npcf.nl
Website: www.npcf.nl

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, juni 2016

Inhoudsopgave

1	Meldactie 'Mondzorg'	4
1.1	Interpreteren van de resultaten.....	4
1.2	Opzet vragenlijst.....	4
2	Profiel deelnemers.....	6
3	Resultaten	8
3.1	De ervaring van de deelnemers	8
3.2	Informatievoorziening.....	17
3.2.1	Informatievoorziening algemeen	17
3.2.2	Informatievoorziening rondom de behandeling	19
3.2.3	Informatievoorziening over de kosten van de behandeling	25
3.2.4	Kiezen van een behandeling.....	34
3.2.5	Behandeling niet uit laten voeren	35
3.2.6	Informatievoorziening website	37
3.2.7	Niet naar tandarts/mondhygiënist geweest	40
3.3	Keuze-informatie	42
3.4	Tandarts versus mondhygiënist	51
4	Samenvatting	57
5	Conclusies en aanbevelingen	61

1 Meldactie 'Mondzorg'

In maart en april 2016 konden mensen hun ervaring met mondzorg die ze van hun tandarts of mondhygiënist krijgen melden. Ook mensen die de afgelopen twee jaar niet bij de tandarts of mondhygiënist zijn geweest konden een deel van de vragenlijst in te vullen.

Mensen konden in de vragenlijst aangeven wat hun ervaring is met de tandarts of mondhygiënist. Wat gaat er goed en wat kan er beter? Ook is gevraagd welke informatie mensen ontvangen van hun tandarts of mondhygiënist als ze een behandeling moeten ondergaan. En wanneer ze deze informatie krijgen. Daarnaast is gevraagd welke informatie mensen belangrijk vinden bij de keuze voor een tandarts of mondhygiënist. En of ze bepaalde behandelingen liever door de tandarts of door de mondhygiënist laten uitvoeren.

Het is voor Patiëntenfederatie NPCF belangrijk om te weten welke recente ervaringen mensen hebben met de mondzorg. Daarom werd in deze meldactie gevraagd naar de ervaringen van de afgelopen twee jaar. Deelnemers die twee jaar of langer niet bij de tandarts en mondhygiënist geweest zijn werd gevraagd hoe lang ze al niet geweest zijn. En waarom.

1.1 Interpreteren van de resultaten

De groep deelnemers van deze meldactie is niet volledig representatief voor de Nederlandse bevolking. Jonge mensen zijn ondervertegenwoordigd en deelnemers zijn iets vaker hoog opgeleid (IQ health care, 2013). Daarnaast hebben relatief veel mensen een chronische aandoening. Door het grote aantal deelnemers (ruim 9.000) geven de uitkomsten van de meldactie een goed beeld van de ervaringen van mensen met een mondzorg.

1.2 Opzet vragenlijst

De meldactie geeft inzicht in de ervaringen van deelnemers met mondzorg. Patiëntenfederatie NPCF heeft een vragenlijst opgesteld met vragen over:

- De ervaring met de tandarts/mondhygiënist
- Informatievoorziening algemeen
 - Informatievoorziening rondom de behandeling
 - Informatievoorziening over de kosten van de behandeling
 - Informatievoorziening website
- Kiezen van een behandeling
- Behandeling niet uit laten voeren
- Niet naar tandarts/mondhygiënist gaan
- Keuze-informatie
- Voorkeuren voor tandarts of mondhygiënist

Omdat er mogelijk verschillen kunnen zijn tussen subgroepen zijn voor de volgende groepen enkele vragen apart geanalyseerd:

- Deelnemers jonger en ouder dan 65 jaar;
- Deelnemers met en zonder aanvullende verzekering mondzorg en bezoek tandarts en/of mondhygiënist;
- Verschillend opleidingsniveau en bezoek tandarts en/of mondhygiënist;
- Verschillen tussen deelnemers die de tandarts of mondhygiënist bezocht hebben en het wel/niet ontvangen van een offerte;

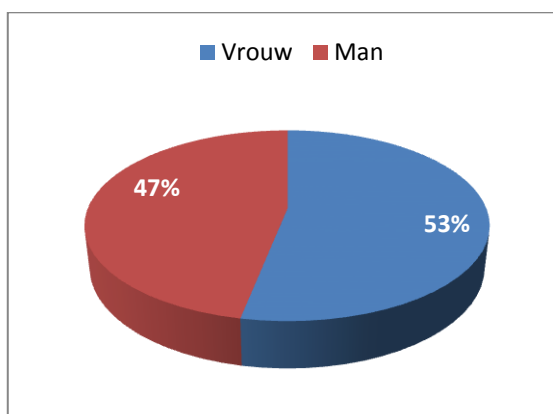
- Verschillen tussen deelnemers die de tandarts of mondhygiënist bezocht hebben en de verstreken tijd sinds het laatste bezoek;
- De waardering die deelnemers geven aan verschillende praktijkvormen van mondhygiënist en aan de mondhygiënist werkzaam in deze verschillende praktijkvormen;
- De soort praktijk mondhygiënist (samen met tandarts/zelfstandige praktijk/zelfstandige praktijk in mondzorgcentrum) en behandelvoorkeur (tandarts of mondhygiënist);
- De kosten van de behandeling (hoger of lager dan €250,--) en het willen ontvangen van een offerte of rekening;
- Wel/geen problemen met gebit bij overstap naar nieuwe tandarts/mondhygiënist en mening nieuwe tandarts/mondhygiënist over de staat van het gebit.

Voor alle subgroepen geldt dat alleen opmerkelijke verschillen worden benoemd in dit rapport.

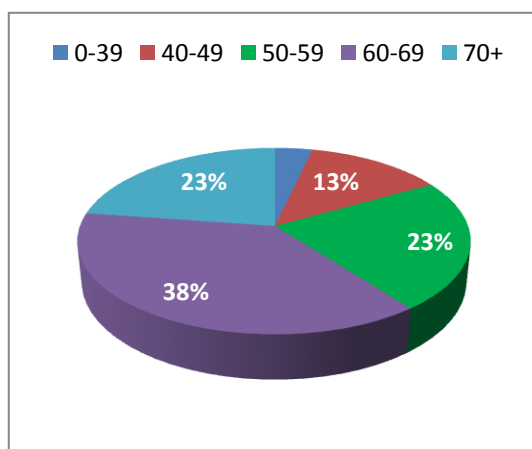
De vragenlijst is verspreid onder panelleden van het Zorgpanel van Patiëntenfederatie NPCF.

2 Profiel deelnemers

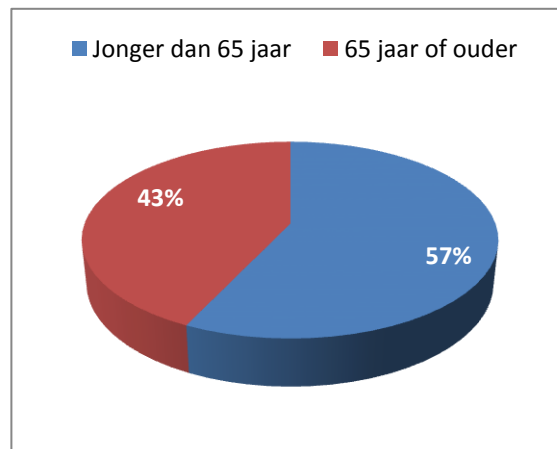
- 53% van de deelnemers is vrouw, 47% is man (figuur 1).
- De meeste deelnemers (38%) zijn tussen de 60 en 69 jaar oud (figuur 2).
- 57% van de deelnemers is jonger dan 65 jaar, 43% van de deelnemers is 65+ (figuur 3).
- Van de deelnemers heeft 79% één of meer chronische aandoeningen (figuur 4). Deze deelnemers hebben met name te maken met hart- en vaatziekten (21%), reumatische aandoening (21%) en een astma/COPD (19%; figuur 5).
- Van de deelnemers is 12% lager opgeleid, 45% middelbaar opgeleid en 43% hoger opgeleid (figuur 6).
 - Lager onderwijs: deelnemers met geen onderwijs afgerond, lagere school, lager beroepsonderwijs en voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs.
 - Middelbaar onderwijs: deelnemers met middelbaar algemeen onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs en voortgezet algemeen onderwijs.
 - Hoger onderwijs: deelnemers met hoger beroepsonderwijs, wetenschappelijk onderwijs.
- 65% van de deelnemers heeft een aanvullende verzekering voor mondzorg (figuur 7).
- De deelnemers zijn voor deze aanvullende verzekering met name verzekerd bij Zilveren Kruis Achmea (15%), CZ (14%), Menzis (12%) en VGZ (11%; figuur 8)).



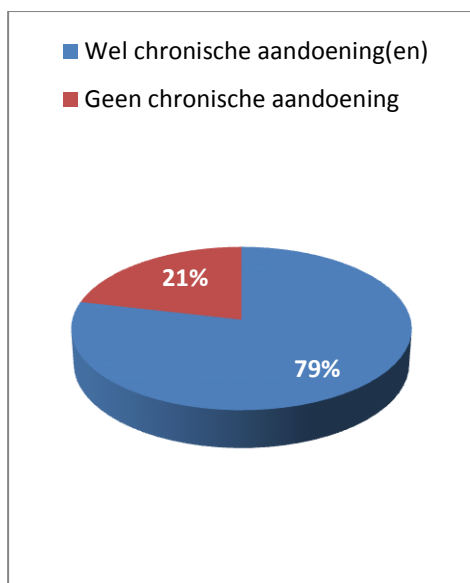
Figuur 1. Bent u een man of een vrouw?



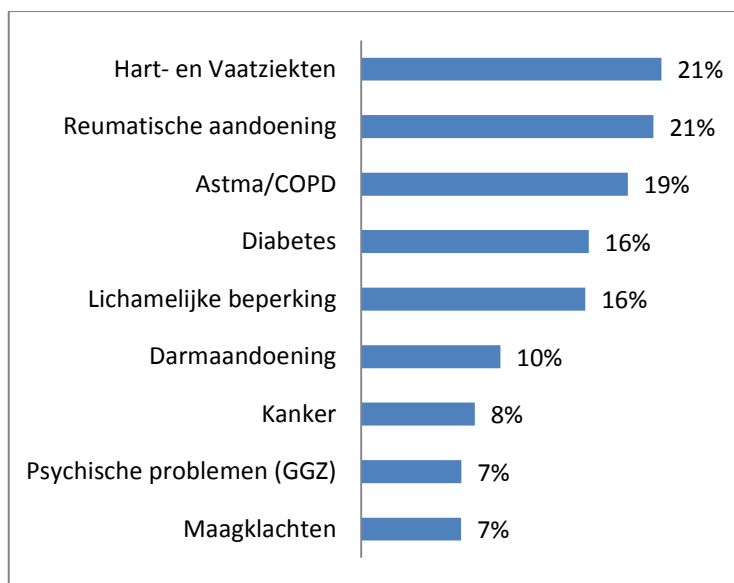
Figuur 2. Leeftijdscategorie



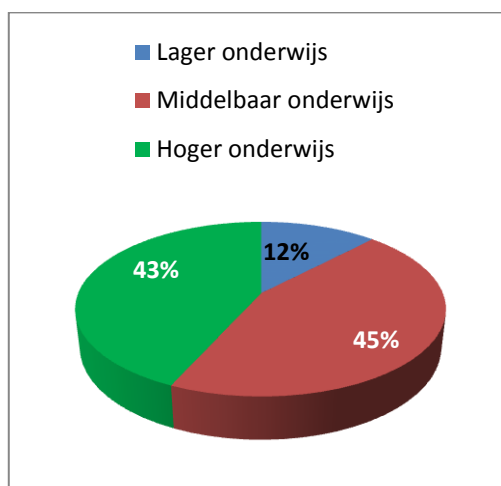
Figuur 3. 65+



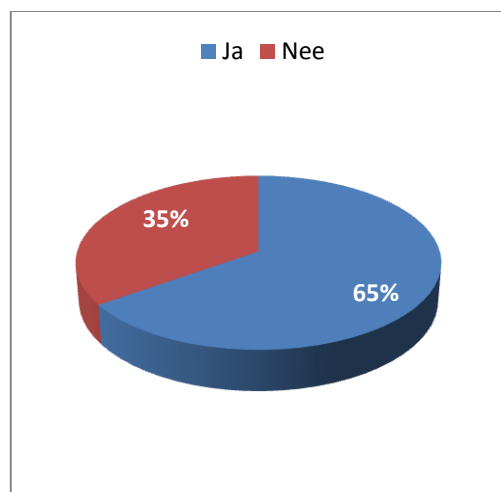
Figuur 4. Heeft u een chronische aandoening?



Figuur 5. Welke chronische aandoening heeft u?



Figuur 7. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?

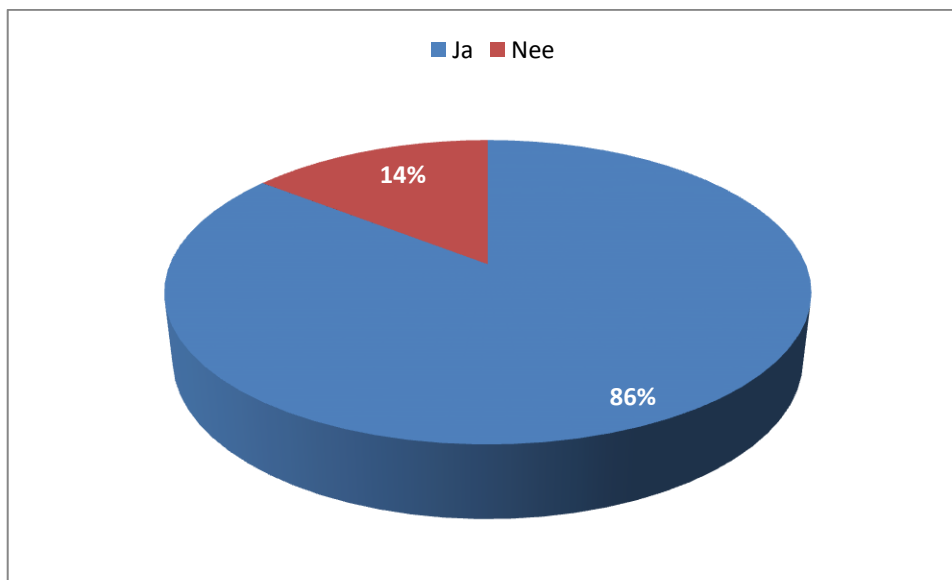


Figuur 8. Bent u aanvullend verzekerd voor mondzorg?

3 Resultaten

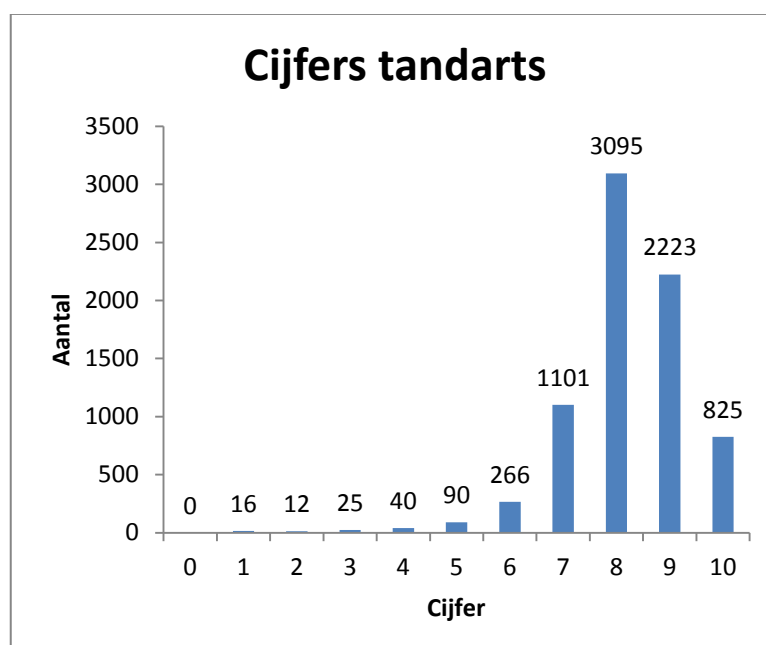
3.1 De ervaring van de deelnemers

De meeste deelnemers (86%) zijn in de afgelopen twee jaar (2014 – 2016) bij hun tandarts geweest. 14% van de deelnemers is niet bij hun tandarts geweest (figuur 9).



Figuur 9. Bent u in de afgelopen twee jaar (2014-2016) bij uw tandarts geweest?

De deelnemers die de afgelopen twee jaar hun tandarts bezocht hebben, geven deze gemiddeld een 8,2. Zie figuur 10 voor de verdeling van de cijfers.



Figuur 10. Welk cijfer geeft u uw tandarts?

7100 deelnemers hebben aangegeven wat hun ervaring is met hun tandarts. Dit was een open vraag. De meeste deelnemers zijn erg tevreden over hun tandarts. Woorden die door veel van deze deelnemers genoemd worden zijn:

1. (heel/zeer) goed (3153 keer);
2. Prima (876 keer);

3. Vriendelijk (664 keer);
4. (des)kundig (583 keer);
5. Uitstekend/de beste (291 keer).

Deelnemers die negatiever zijn over hun tandarts gebruiken vooral de volgende woorden:

1. (zeer) slecht (93 keer);
2. Duur (58 keer);
3. Niet goed (36 keer);
4. Moeilijk (20 keer);
5. Niet geweldig/niet fijn/niet mooi (14 keer).

Onderstaande citaten illustreren de ervaringen van de deelnemers met hun tandarts:

Positieve ervaringen:

“Goede tandarts, zeer zorgvuldig, wel duur.”

“Heel goede vakman en een prima mens waar rust en kennis vanuit gaat.”

“Heel goede, professionele en vriendelijke tandarts, die oog heeft voor jouw persoonlijke wensen en angsten begrijpt.”

“Heel positief. Hij is deskundig, doet veel aan scholing en dat merk je. Moderne apparatuur, nieuwe methoden.”

“De beste van Nederland.”

Negatieve ervaringen:

“Te duur voor wat hij levert.”

“Zeer slecht. Deze presteerde het 4 jaar lang controles uit te voeren zonder reparaties. Prima zou je zeggen, nee dus. Vorig jaar kwam hij, na pijnklachten van mij, tijdens een controle met de mededeling dat het nodige te repareren was. Achter elkaar werden diverse reparaties uitgevoerd, kosten in 1 jaar rond 1500 euro.”

“Ik ben de laatste jaren een paar keer van tandarts veranderd vooral omdat ik niet erg tevreden was. Ze kijken je gebit niet goed na en zijn niet bepaald klantvriendelijk. Het gaat er volgens mij alleen nog maar om of er geld verdiend kan worden.”

“Ik krijg regelmatig een andere tandarts, dus het is moeilijk een band op te bouwen. Ik heb ADHD en een CVA gehad waardoor ik wat extra begrip nodig heb, dit moet ik helaas iedere keer uitleggen en niet het idee heb dat daar dus begrip voor is. Verder zijn ze niet onaardig.”

“Man van weinig woorden. Als je al niet op je gemak bent is dat niet fijn.”

4611 deelnemers hebben de vraag beantwoord wat beter kan bij hun tandarts. Dit was een open vraag. De meeste deelnemers aan niet te weten wat beter kan (n=3212) of dat alles goed is (n=560). De overige deelnemers noemen vooral verbeterpunten op het vlak van:

1. Communicatie/uitleg (n=373);
2. De rekening (n=323);
3. De wachttijd (n=220);
4. De wachtkamer/behandelruimte (n=93);

5. De omgang met de assistente (n=74).

Onderstaande citaten illustreren de verbeterpunten:

“In het verleden beperkte communicatie, is verbeterd nadat dit als negatief is aangegeven.”

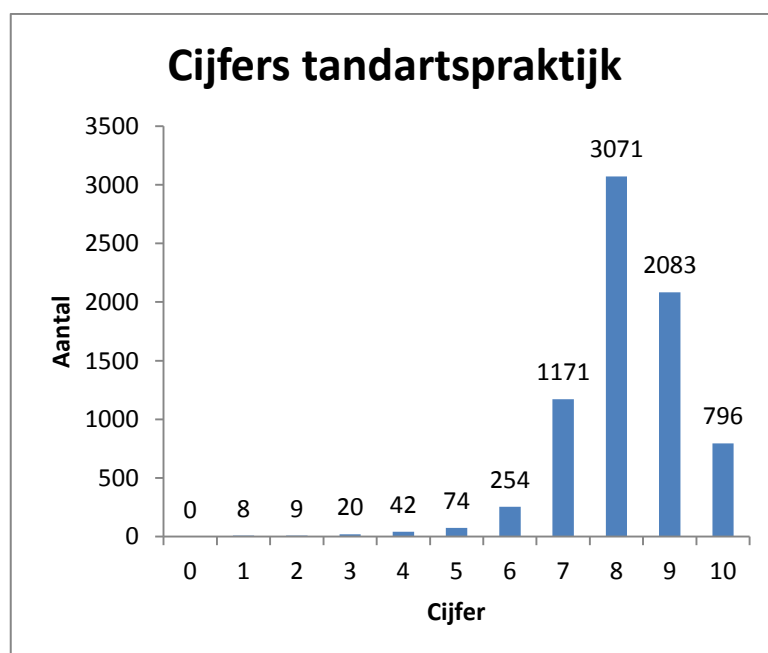
“Duidelijkheid in rekeningen/ declaraties. Bij consult al kosten/ behandelingen aangeven.”

“De wachttijd als je een afspraak hebt, hij werkt bijna nooit op tijd.”

“De inkleding van de wachtkamer. De zittingen van de banken zijn veel te hoog.”

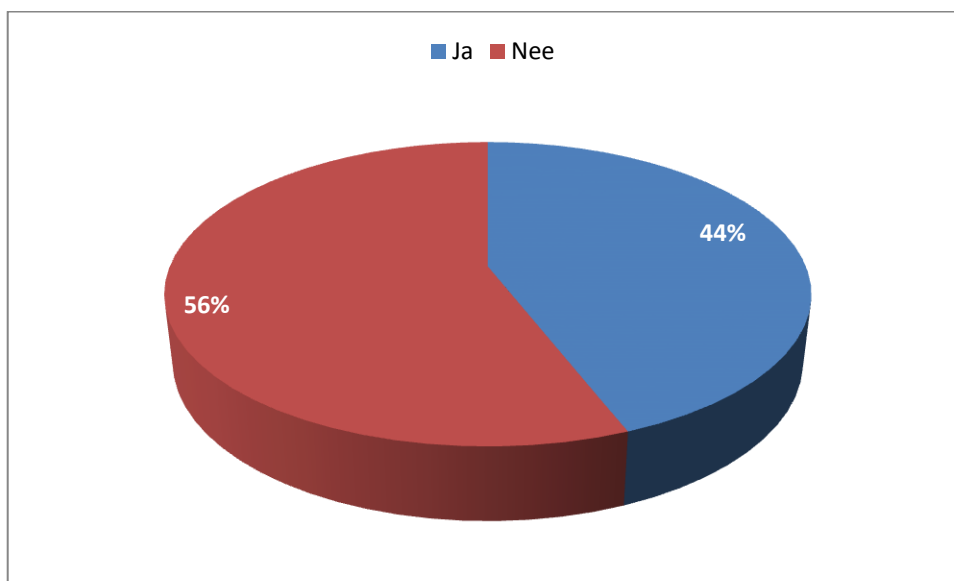
“Niet roddelen met assistente tijdens mijn behandeling.”

De deelnemers die de afgelopen twee jaar hun tandarts bezocht hebben, geven de tandartspraktijk gemiddeld een 8,2. Zie figuur 11 voor de verdeling van de cijfers.



Figuur 11. Welk cijfer geeft u uw tandartspraktijk?

44% van de deelnemers heeft in de afgelopen twee jaar (2014-2016) een mondhygiënist bezocht. 56% van de deelnemers heeft geen mondhygiënist bezocht (figuur 12).

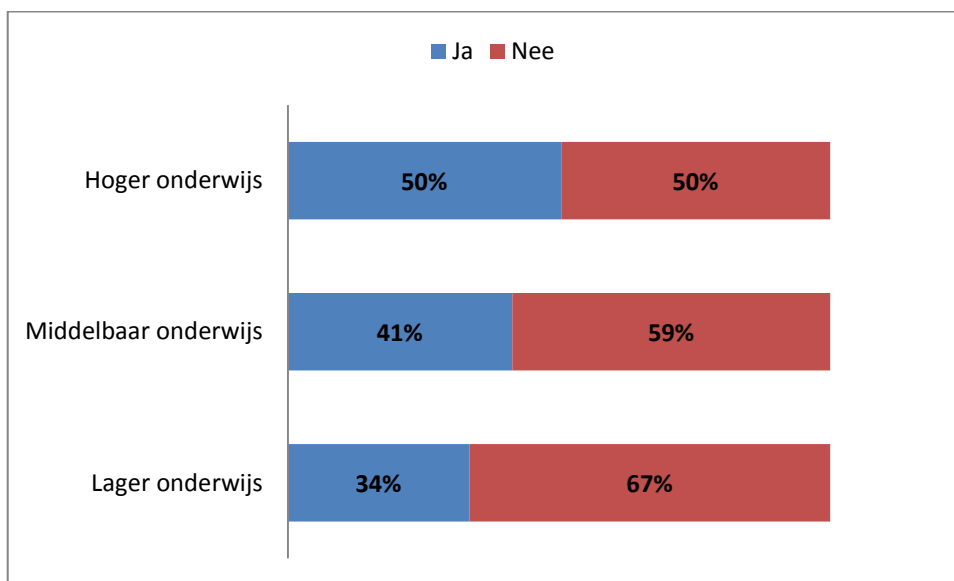


Figuur 12. Bent u in de afgelopen twee jaar (2014-2016) bij een mondhygiënist geweest?

Bezoek mondhygiënist en opleidingsniveau

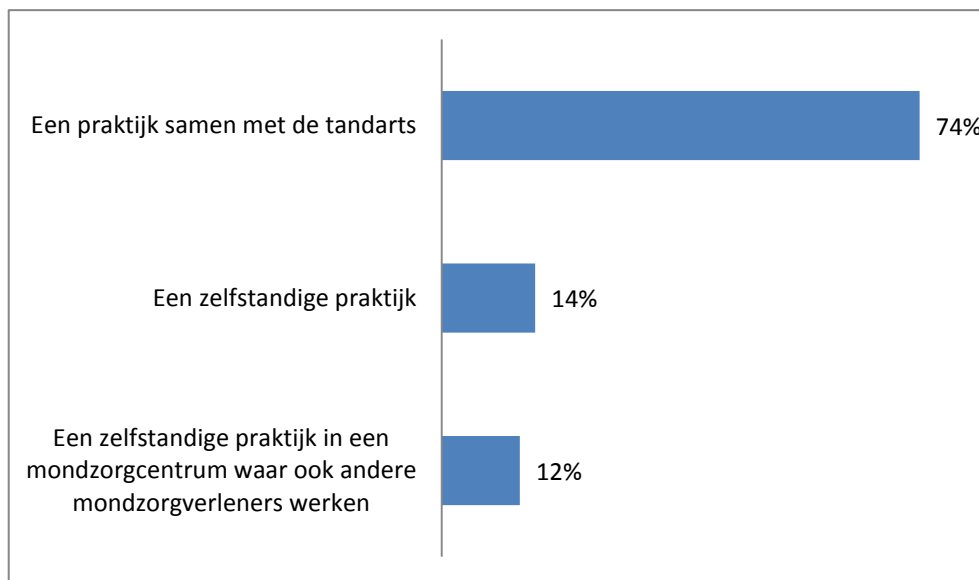
- Van de groep die de afgelopen twee jaar bij de mondhygiënist is geweest is 34% lager opgeleid, 41% middelbaar opgeleid en 50% hoger opgeleid (figuur 13).
- Van de groep die in de afgelopen twee jaar niet bij de mondhygiënist is geweest is 67% lager opgeleid, 59% middelbaar opgeleid en 50% hoger opgeleid (figuur 13).

Conclusie: deelnemers die hoger opgeleid zijn, hebben vaker in de afgelopen twee jaar de mondhygiënist bezocht.



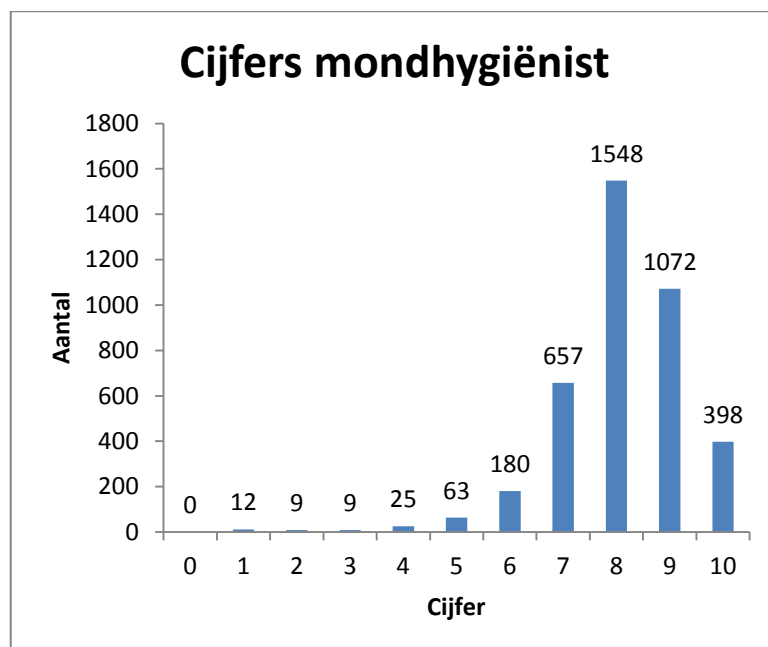
Figuur 13. Wat is uw opleidingsniveau en bent u in de afgelopen twee jaar (2014-2016) bij een mondhygiënist geweest?

De deelnemers die een mondhygiënist bezocht hebben, is gevraagd wat voor soort praktijk deze mondhygiënist heeft. Bij 74% van de deelnemers heeft de mondhygiënist een praktijk samen met de tandarts. 14% heeft een zelfstandige praktijk en 12% heeft een zelfstandige praktijk in een mondzorgcentrum waar ook andere mondzorgverleners werken (figuur 14).



Figuur 14. Wat voor praktijk heeft uw mondhygiënist?

De deelnemers die de afgelopen twee jaar hun mondhygiënist bezocht hebben, geven de mondhygiënist gemiddeld een 8,1. Zie figuur 15 voor de verdeling van de cijfers.



Figuur 15. Welk cijfer geeft u uw mondhygiënist?

3555 deelnemers hebben aangegeven wat hun ervaring is met hun mondhygiënist. Dit was een open vraag. De meeste deelnemers zijn erg tevreden over hun mondhygiënist. Woorden die door veel van deze deelnemers genoemd worden zijn:

1. (heel/zeer) goed (1631 keer);
2. Prima (483 keer);
3. Vriendelijk (253 keer);
4. (des)kundig (205 keer);
5. Uitstekend/de beste (124 keer).

Deelnemers die negatiever zijn over hun mondhygiënist gebruiken vooral de volgende woorden:

1. Pijnlijk (48 keer);
2. Duur (41 keer);
3. (zeer) slecht (30 keer);
4. Niet goed (18 keer);
5. Ruw (15 keer).

Onderstaande citaten illustreren de ervaringen van de deelnemers met hun mondhygiënist:

Positieve ervaringen:

“Zeer goed, goede uitleg, werkt rustig en voorzichtig.”

“Zelfde als tandarts, prima, zorgvuldig, prettige behandeling, goede uitleg.”

“Zij is vriendelijk en wekt de indruk ter zake deskundig te zijn.”

“Na vele ervaringen (wegens diverse woonplaatsen) een van de beste mondhygiënisten. Kundig, prettig en duidelijk in communicatie.”

Negatieve ervaringen:

“Absoluut geen prettige. Bij mijn vorige praktijk nooit een mondhygiënist nodig gehad. Die deed dat beetje wat noodzakelijk was zelf. Hier is het een pijnlijke behandeling, duur en ik heb niet het idee dat je er iets mee opschiet.”

“Slecht, kwam afspraken niet na, probeerde je van alles aan te smeren, geen goede samenwerking met de tandartsen.”

“Alles vlug, vlug, vlug. Heb altijd het gevoel dat het niet goed wordt gedaan.”

“Meestal zijn ze wel een beetje ruw. Maar het schijnt gezond te zijn om daar regelmatig heen te gaan. Als ik ga, neem ik altijd een pijnstillertje in om de pijn minder te voelen.”

2364 deelnemers hebben de vraag beantwoord wat beter kan bij hun mondhygiënist. Dit was een open vraag. De meeste deelnemers geven aan niet te weten wat beter kan (n=1873) of dat alles goed is (n=294). De overige deelnemers noemen vooral verbeterpunten op het vlak van:

1. De rekening (n=118);
2. De omgang met de patiënt (n=57);
3. Het maken van afspraken en het houden aan afspraken (n=55);
4. De behandeling (n=55);
5. Communicatie/uitleg (n=45).

Onderstaande citaten illustreren de verbeterpunten:

“Het wordt per 5 minuten berekend en ik hoorde dat pas nadat ik de rekening had ontvangen.”

“Minder “kletsen”, dan wordt mijn rekening lager.”

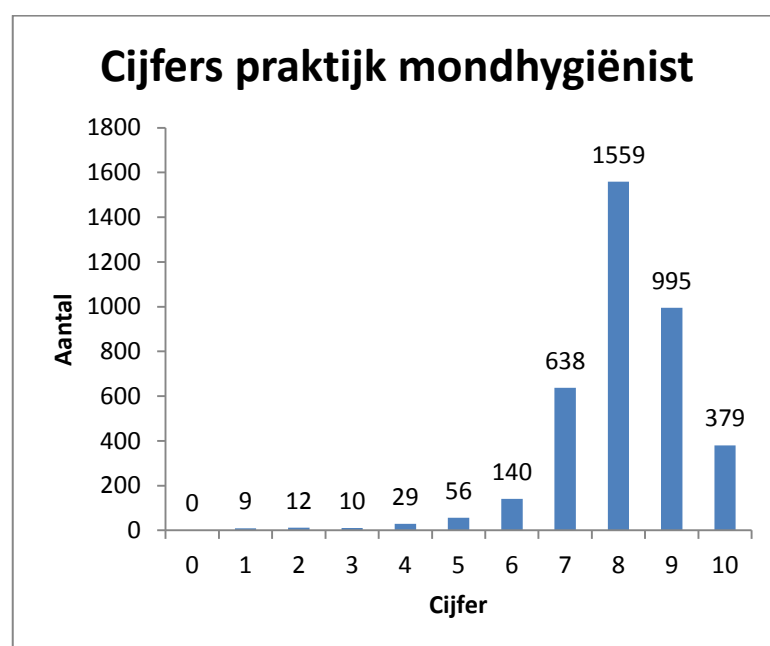
“Ze mag wel wat vriendelijker wezen en de dingen wat beter uitleggen. Ze is erg kortaf en stug.”

“Combi afspraken met de tandarts beter plannen en niet afzeggen.”

“Iets meer rust in de behandeling, even tijd tussendoor om bij te komen. Behandeling is pijnlijk, adempauze zou prettig zijn.”

“Betere communicatie naar patiënt vooral al ze al bang zijn. blijf dan het liefst ertegen praten en vertel wat je doet.”

De deelnemers die de afgelopen twee jaar hun mondhygiënist bezocht hebben, geven de praktijk van de mondhygiënist gemiddeld een 8,1. Zie figuur 16 voor de verdeling van de cijfers.

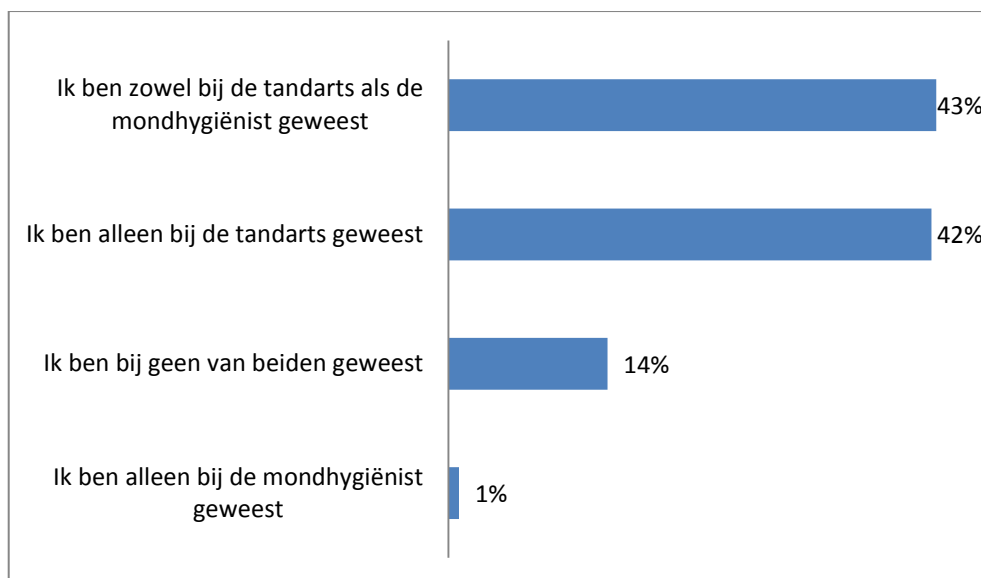


Figuur 16. Welk cijfer geeft u de praktijk van uw mondhygiënist?

Soort praktijk en cijfer

Wanneer gekeken wordt naar het soort mondhygiënistenpraktijk (samen met tandarts/zelfstandige praktijk/zelfstandige praktijk in mondzorgcentrum) zijn er slechts minimale verschillen in de cijfers die de mondhygiënist [8,03 – 8,28] en de praktijk van de mondhygiënist [8,05 – 8,23] krijgen.

De meeste deelnemers zijn in de afgelopen twee jaar zowel bij de tandarts als mondhygiënist geweest (43%). 42% van de deelnemers is alleen bij de tandarts geweest en 1% van de deelnemers is alleen bij de mondhygiënist geweest. 14% van de deelnemers is bij geen van beiden geweest (figuur 17).

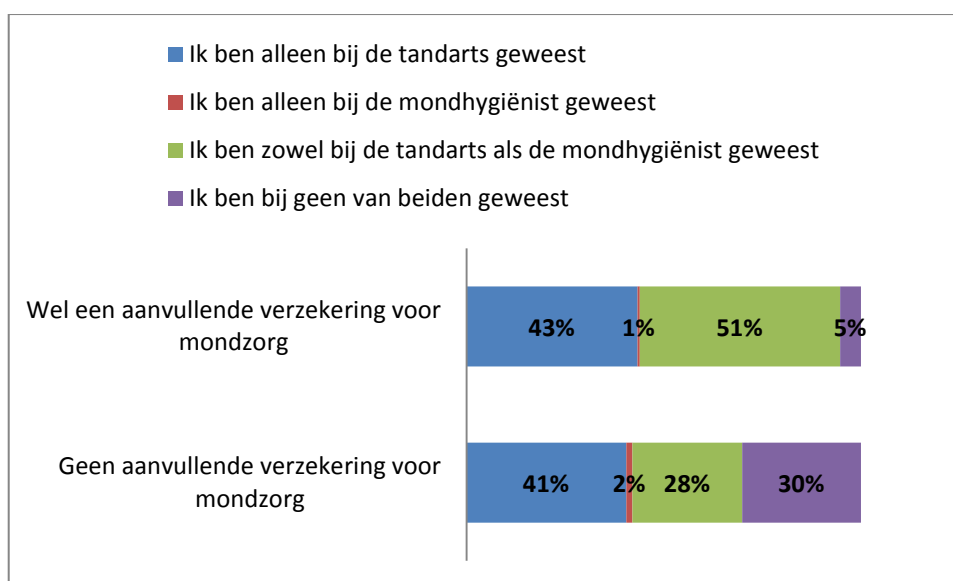


Figuur 17. Bent u in de afgelopen twee jaar alleen bij de tandarts geweest, alleen bij de mondhygiënist, bij beiden of bij geen van beiden?

Bezoek tandarts en/of mondhygiënist en aanvullende verzekering voor mondzorg

- Van de groep die de afgelopen twee jaar alleen bij de tandarts is geweest heeft 43% wel een aanvullende verzekering voor mondzorg en 41% geen aanvullende verzekering voor mondzorg (figuur 18).
- Van de groep die de afgelopen twee jaar alleen bij de mondhygiënist is geweest heeft 1% wel een aanvullende verzekering voor mondzorg en 2% geen aanvullende verzekering voor mondzorg (figuur 18).
- Van de groep die de afgelopen twee jaar zowel bij de tandarts als mondhygiënist is geweest heeft 51% wel een aanvullende verzekering voor mondzorg en 28% geen aanvullende verzekering voor mondzorg (figuur 18).
- Van de groep die de afgelopen twee jaar bij geen van beiden is geweest heeft 5% wel een aanvullende verzekering voor mondzorg en 30% geen aanvullende verzekering voor mondzorg (figuur 18).

Conclusie: deelnemers die geen aanvullende verzekering hebben voor mondzorg, zijn vaker in de afgelopen 2 jaar niet bij de tandarts en/of mondhygiënist geweest (30%), vergeleken met deelnemers die wel een aanvullende verzekering voor mondzorg hebben (5%).

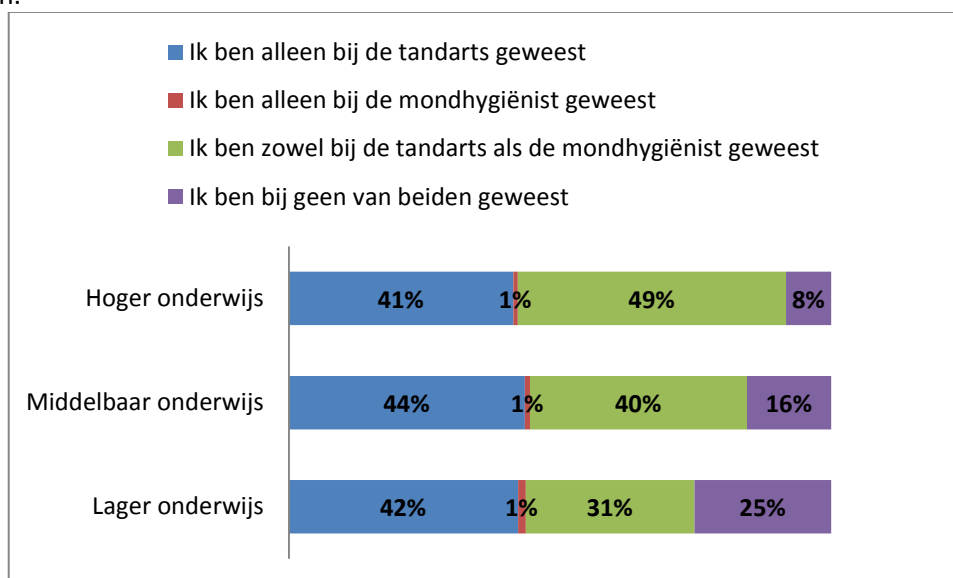


Figuur 18. Heeft u een aanvullende verzekering voor mondzorg en bent u in de afgelopen twee jaar alleen bij de tandarts geweest, alleen bij de mondhygiënist, bij beiden of bij geen van beiden?

Bezoek tandarts en/of mondhygiënist en opleidingsniveau

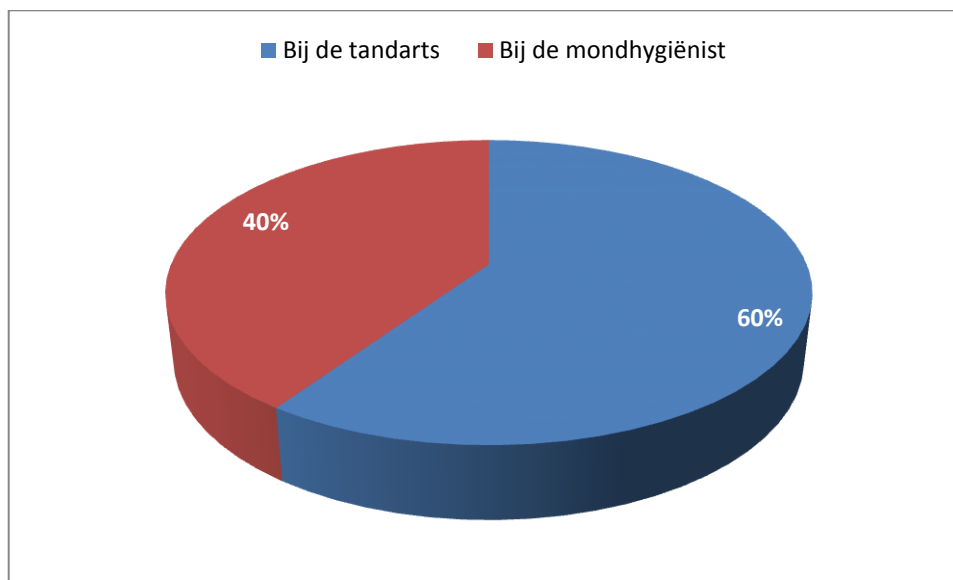
- Van de groep die de afgelopen twee jaar alleen bij de tandarts is geweest is 42% lager opgeleid, 44% middelbaar opgeleid en 41% hoger opgeleid (figuur 19).
- Van de groep die de afgelopen twee jaar alleen bij de mondhygiënist is geweest is 1% lager opgeleid/ middelbaar opgeleid/ hoger opgeleid (figuur 19).
- Van de groep die de afgelopen twee jaar zowel bij de tandarts als mondhygiënist is geweest is 31% lager opgeleid, 40% middelbaar opgeleid en 49% hoger opgeleid (figuur 19).
- Van de groep die de afgelopen twee jaar bij geen van beiden is geweest is 25% lager opgeleid, 16% middelbaar opgeleid en 8% hoger opgeleid (figuur 19).

Conclusie: deelnemers die lager (25%) opgeleid zijn, zijn vaker in de afgelopen 2 jaar niet bij de tandarts en/of mondhygiënist geweest, vergeleken met deelnemers die middelbaar- (16%), of hoger (8%) opgeleid zijn.



Figuur 19. Wat is uw opleidingsniveau en bent u in de afgelopen twee jaar alleen bij de tandarts geweest, alleen bij de mondhygiënist, bij beiden of bij geen van beiden?

7971 deelnemers zijn in de afgelopen twee jaar bij de tandarts en/of mondhygiënist geweest. Van deze deelnemers is 60% voor de laatste keer bij de tandarts geweest en 40% voor de laatste keer bij de mondhygiënist (figuur 20).



Figuur 20. Bent u het laatst bij uw tandarts of bij uw mondhygiënist geweest?

3.2 Informatievoorziening

3.2.1 Informatievoorziening algemeen

7538 deelnemers hebben aangegeven wat hun ervaring is met de informatievoorziening van hun tandarts/mondhygiënist. Dit was een open vraag. De meeste deelnemers zijn erg tevreden over deze informatievoorziening. Woorden die door veel van deze deelnemers genoemd worden zijn:

1. (heel/zeer) goed (3339 keer);
2. Mooi (1215 keer);
3. Duidelijk (661 keer);
4. Uitstekend/best (361 keer);
5. Voldoende (237 keer).

Een aantal deelnemers geven aan dat de informatievoorziening redelijk is (134 keer), matig is (75 keer) of dat het beter kan (133 keer).

Daarnaast is een aantal deelnemers negatief over de informatievoorziening. Deze deelnemers gebruiken vooral de volgende woorden:

1. (zeer/behoorlijk) slecht (101 keer);
2. Niet goed (45 keer);
3. Niet duidelijk/onduidelijk (28 keer);
4. Onvoldoende (16 keer).

Onderstaande citaten illustreren de ervaringen van de deelnemers met hun mondhygiënist:

Positieve ervaringen:

“Uitstekend. zeer goede informatie, zowel wat hij gaat doen als van te voren prijsopgave.”

“Kreeg van de tandarts informatie over hoe en wat nadat mijn kies werd getrokken. Mooi heel informatief. Kreeg informatie over elektrisch tanden poetsen van de mondhygiëniste. Door zelf met een elektrisch tanden borstel te poetsen in de praktijk.”

“Prima. Mijn tandarts legt altijd duidelijk uit wat er aan de hand is en overlegt altijd eerst voordat ze een behandeling start. Erg tevreden over de manier waarop dit gaat.”

“Uitstekend alles wordt tot in de puntjes uitgelegd en ook wat voor behandelingen ze willen uitvoeren.”

“Voldoende. Ik kan niet beoordelen of de informatie altijd naar de nieuwste inzichten is.”

Neutrale ervaringen:

“Die is redelijk, er zou meer overleg kunnen zijn over wat zij gaat doen.”

“Matig, wanneer je er om vraagt krijg je de informatie. Vraag je er niet om, krijg je het niet.”

“Redelijk. Kan beter. Hij zou van tevoren meer kunnen zeggen wat hij gaat doen en waarom en kunnen vragen wat ik er van vind.”

Negatieve ervaringen:

“Die is behoorlijk slecht. Ze doet wat ze moet doen, en op vragen om eventuele alternatieven krijg ik geen antwoord. Ook vraag ik me soms af of de dingen die ze doet echt nodig zijn.”

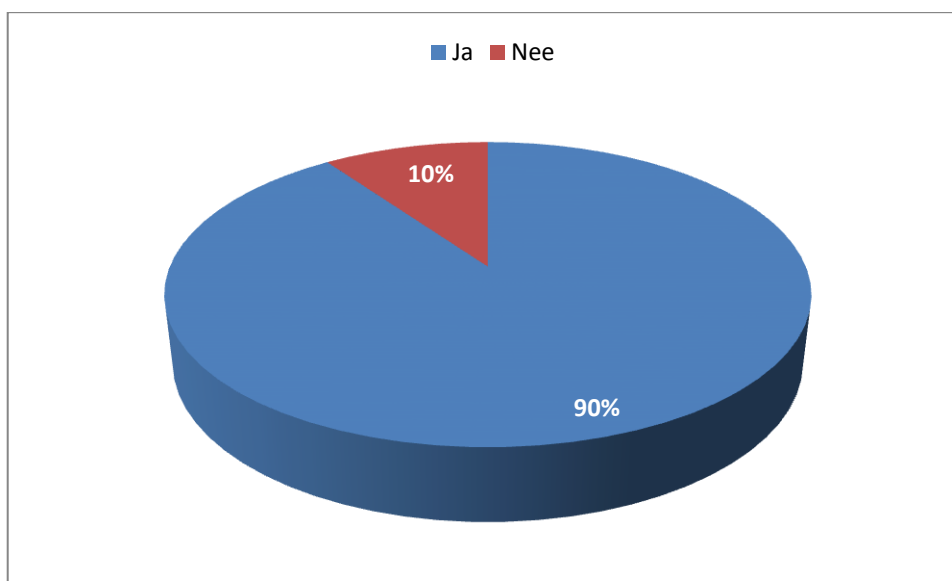
“Geen informatie, soms als er iets niet goed is zegt hij wat hij gaat doen.”

“Mijn ervaring is dat ik onjuiste en ook onduidelijke informatie heb gekregen.”

“Ik krijg tijdens de behandeling duidelijk te horen wat hij/zij gaat doen. Het prijskaartje is altijd achteraf een verrassing omdat het voor mij niet duidelijk is een "hoeveel" vlaks vulling er geplaatst is.”

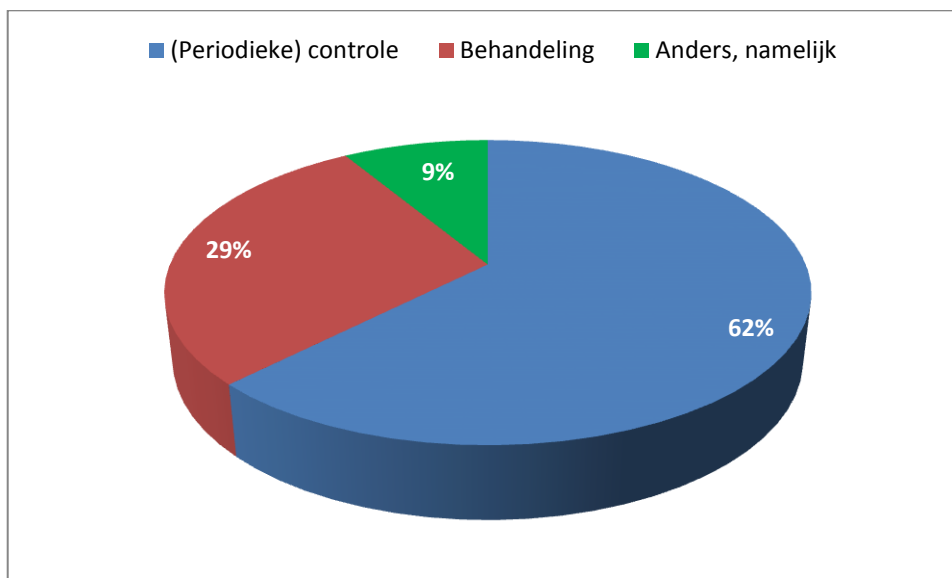
“Onvoldoende bespreken van te verrichten werkzaamheden en de daarbij horende kosten.”

7971 deelnemers zijn in de afgelopen twee jaar bij de tandarts en/of mondhygiënist geweest. Voor 90% van deze deelnemers is het duidelijk door wie ze in de praktijk worden geholpen. Voor 10% van deze deelnemers is dit niet duidelijk (figuur 21).



Figuur 21. Is het voor u duidelijk door wie (tandarts, mondhygiënist, assistent, preventieconsulent, enzovoorts) u in de praktijk wordt geholpen?

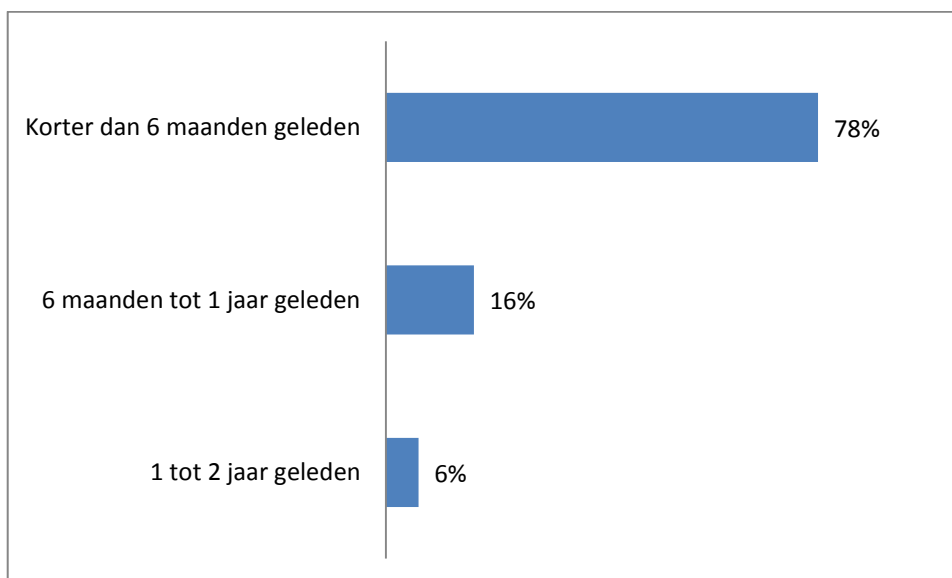
7971 deelnemers zijn in de afgelopen twee jaar bij de tandarts en/of mondhygiënist geweest. Van deze deelnemers is 62% voor het laatst bij hun tandarts/mondhygiënist geweest voor een (periodieke) controle. 29% is geweest voor een behandeling en 9% voor iets anders (zie figuur 22).



Figuur 22. Waarvoor bent u het laatst bij uw tandarts/mondhygiënist geweest?

3.2.2 Informatievoorziening rondom de behandeling

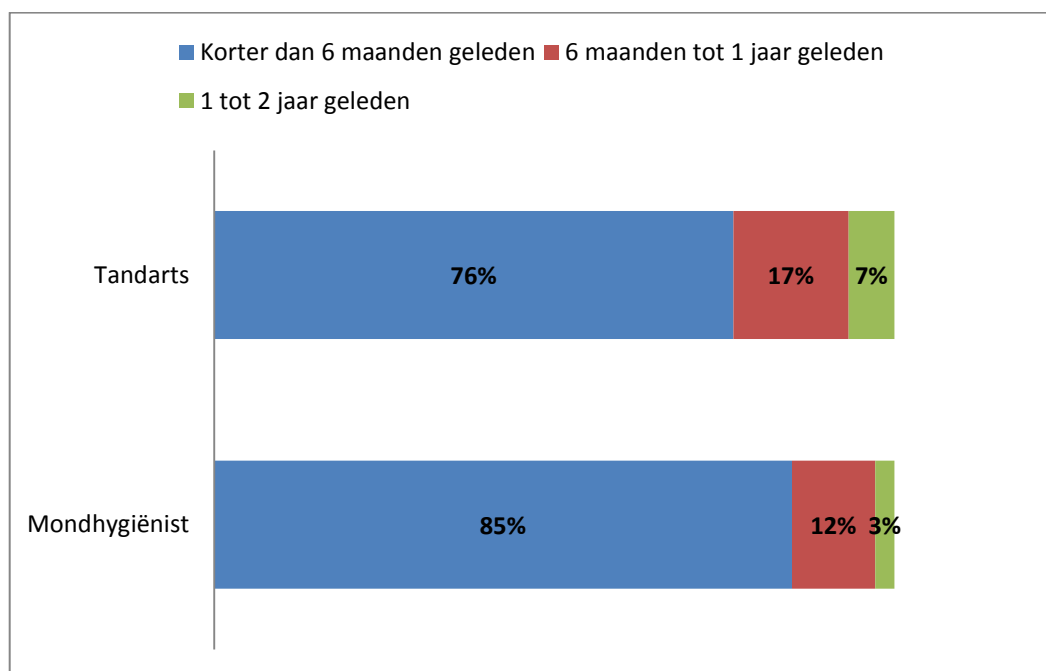
2297 deelnemers zijn bij hun laatste bezoek aan tandarts of mondhygiënist voor een behandeling geweest. Bij 78% van deze deelnemers was de behandeling korter dan 6 maanden geleden. Bij 16% was deze behandeling 6 maanden tot 1 jaar geleden en bij 6% 1 tot 2 jaar geleden (figuur 23).



Figuur 23. Hoe lang geleden heeft u voor het laatst een behandeling bij uw tandarts/mondhygiënist ondergaan?

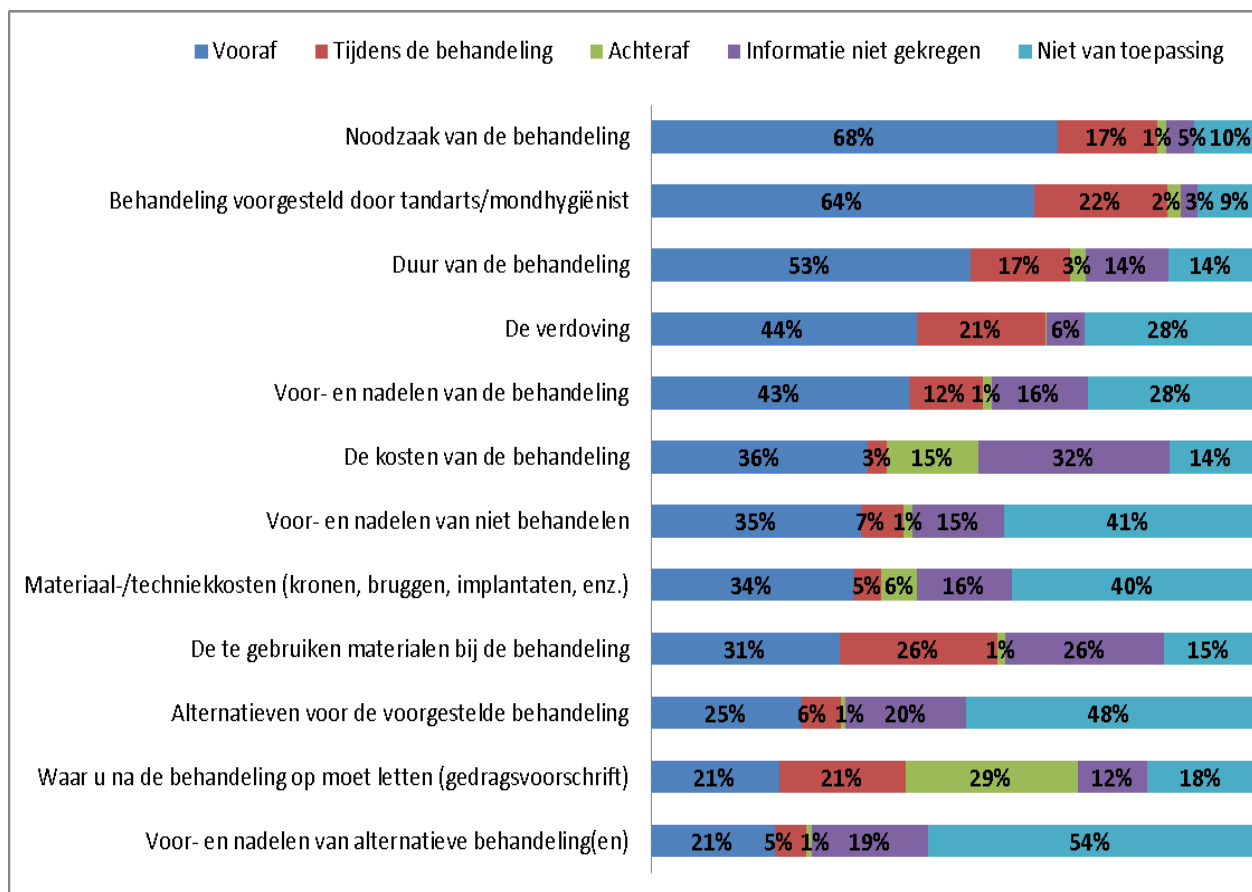
Verskil tussen tandarts/mondhygiënist

- 1795 deelnemers zijn de laatste keer voor een behandeling bij hun tandarts geweest. Bij 76% van deze deelnemers was de behandeling korter dan 6 maanden geleden. Bij 17% was deze behandeling 6 maanden tot 1 jaar geleden en bij 7% 1 tot 2 jaar geleden (figuur 24).
- 491 deelnemers zijn de laatste keer voor een behandeling bij hun mondhygiënist geweest. Bij 85% van deze deelnemers was de behandeling korter dan 6 maanden geleden. Bij 12% was deze behandeling 6 maanden tot 1 jaar geleden en bij 3% 1 tot 2 jaar geleden (figuur 24).



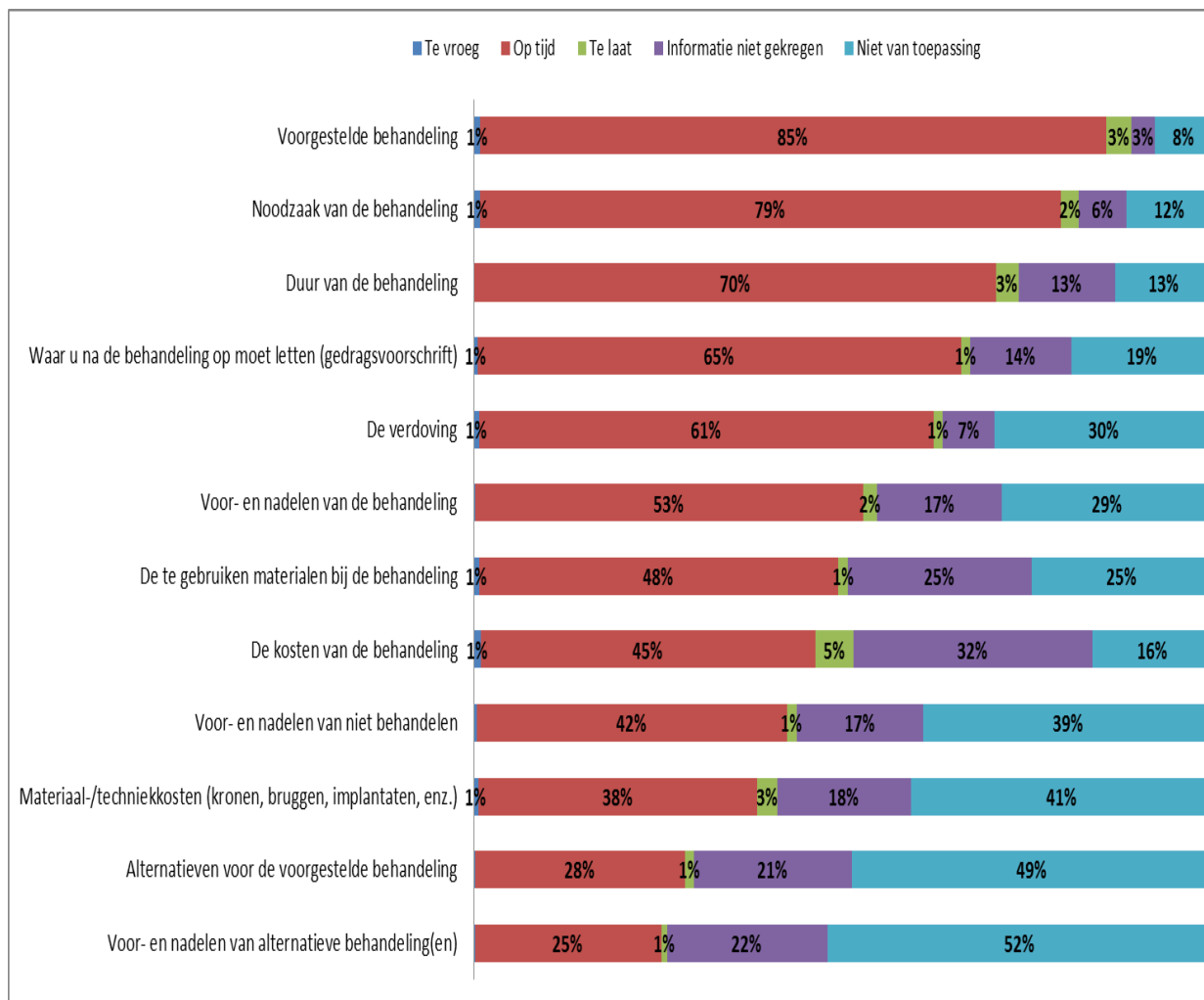
Figuur 24. Hoe lang geleden heeft u voor het laatst een behandeling bij uw tandarts of mondhygiënist ondergaan en door wie werd u behandeld?

2297 deelnemers zijn bij hun laatste bezoek aan tandarts of mondhygiënist voor een behandeling geweest. Aan deze deelnemers is gevraagd op welk moment ze geïnformeerd werden over de volgende aspecten (figuur 25). Tussen de aspecten zit een duidelijk verschil m.b.t. het moment van voorlichting en het wel of niet krijgen van de informatie.



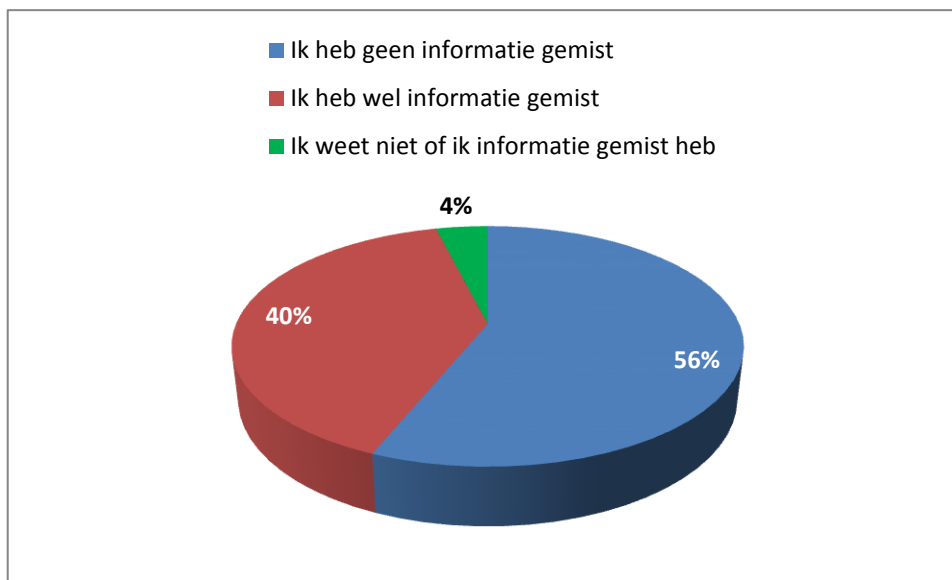
Figuur 25. Op welk moment kreeg u informatie over de volgende aspecten?

2297 deelnemers zijn bij hun laatste bezoek aan tandarts of mondhygiënist voor een behandeling geweest. Aan deze deelnemers is gevraagd of de informatie over de verschillende aspecten op het goede moment in het behandelproces kwam. Of juist te vroeg of te laat (figuur 26). Tussen de aspecten zit een duidelijk verschil m.b.t. het juiste moment van voorlichting en het wel of niet krijgen van de informatie.



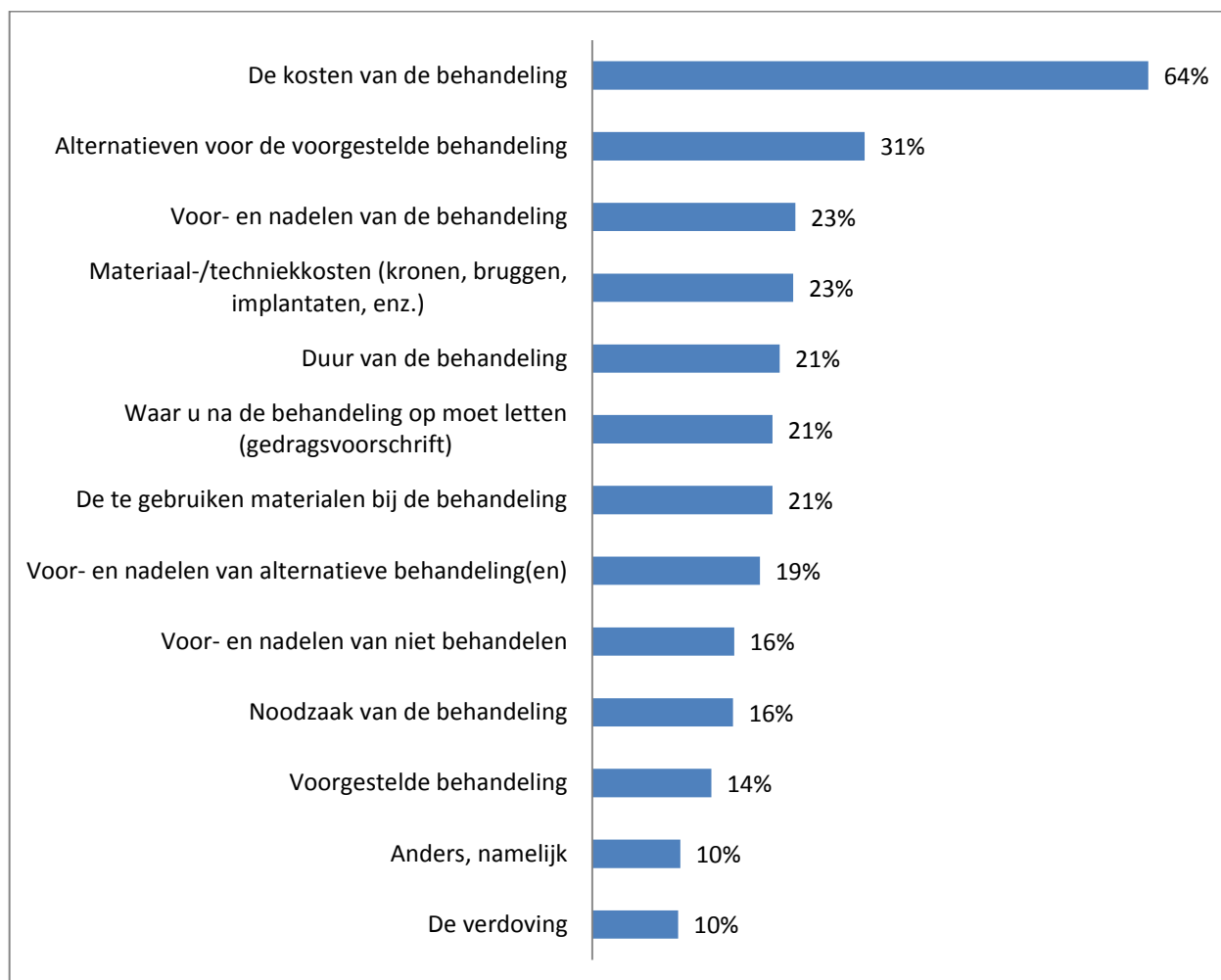
Figuur 26. Geeft u hieronder per aspect aan of voor u de informatie op het goede moment in het behandelproces kwam, of juist te vroeg of te laat. Informatie over:

2297 deelnemers zijn bij hun laatste bezoek aan tandarts of mondhygiënist voor een behandeling geweest. Aan deze deelnemers is gevraagd of ze informatie gemist hebben. 56% van deze deelnemers heeft geen informatie gemist. 40% van de deelnemers heeft wel informatie gemist. 4% van de deelnemers weet niet of ze informatie gemist hebben (figuur 27).



Figuur 27. Heeft u informatie gemist, die u die u achteraf gezien wel graag had willen krijgen?

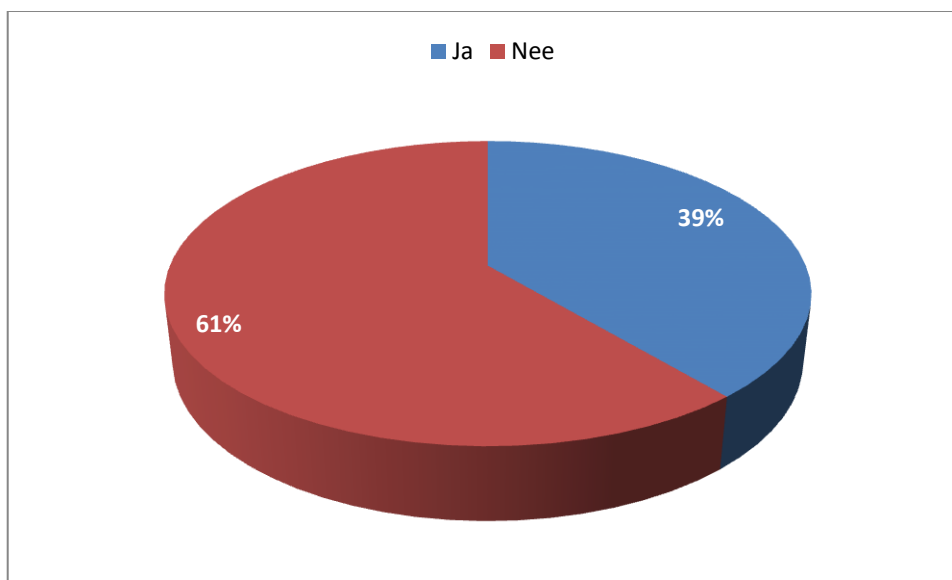
908 deelnemers hebben informatie gemist, die ze achteraf gezien wel graag hadden willen krijgen. Het gaat hierbij met name over informatie over de kosten van de behandeling (64%; figuur 28).



Figuur 28. Over welke aspecten heeft u geen informatie gehad, die u achteraf gezien wel graag had willen krijgen?

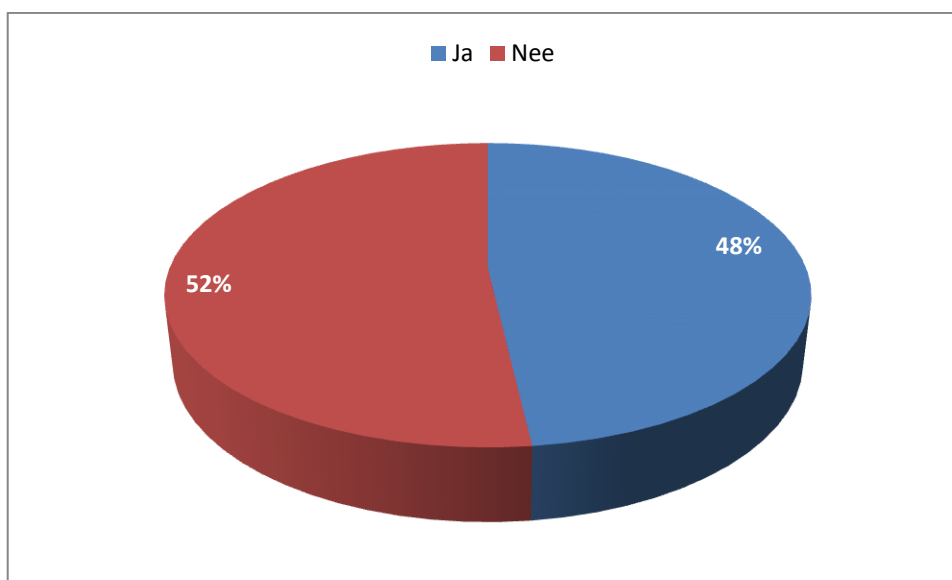
3.2.3 Informatievoorziening over de kosten van de behandeling

2297 deelnemers zijn bij hun laatste bezoek aan tandarts of mondhygiënist voor een behandeling geweest. 61% van deze deelnemers kreeg niet voorafgaand aan de behandeling te horen wat de kosten van deze behandeling zijn. 39% kreeg het wel te horen (figuur 29).



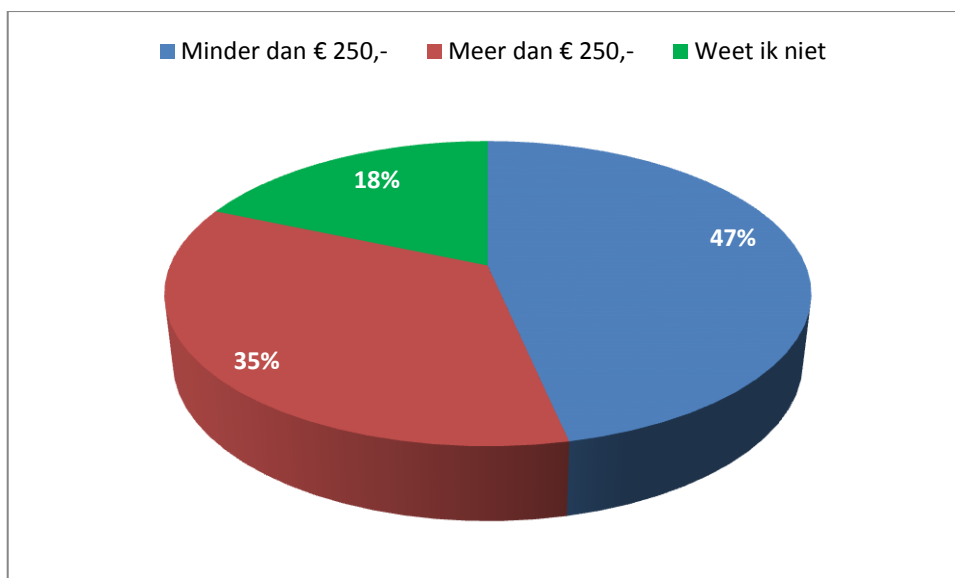
Figuur 29. Kreeg u voorafgaand aan de behandeling te horen wat de behandeling kost?

1398 deelnemers hebben **niet** voorafgaand aan de behandeling te horen gekregen wat deze zou kosten. Toch had 48% dit wel graag vooraf willen weten. 52% geeft aan dat ze dit vooraf niet behoefde te weten (figuur 30).



Figuur 30. Had u van tevoren willen weten wat uw behandeling kost?

2297 deelnemers zijn bij hun laatste bezoek aan tandarts of mondhygiënist voor een behandeling geweest. Van deze deelnemers betaalde het grootste deel (47%) minder dan €250,- voor hun behandeling. 35% betaalde meer dan €250,- voor hun behandeling en 18% weet niet wat ze voor hun behandeling betaalde (figuur 31).

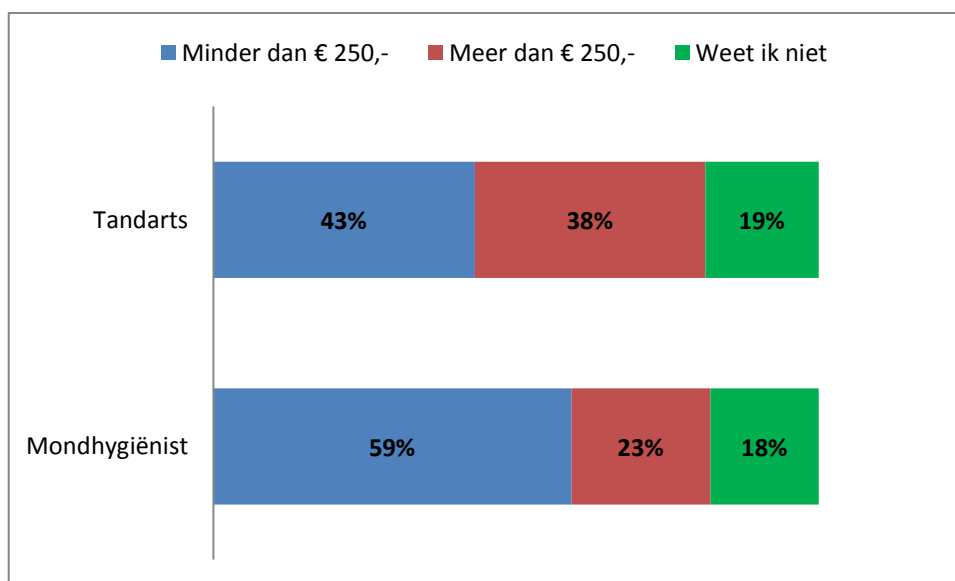


Figuur 31. Als u een behandeling ondergaat, die € 250,- of meer kost, moet u van tevoren een schriftelijke offerte krijgen. Wat kostte uw behandeling?

Verskil tussen tandarts/mondhygiënist

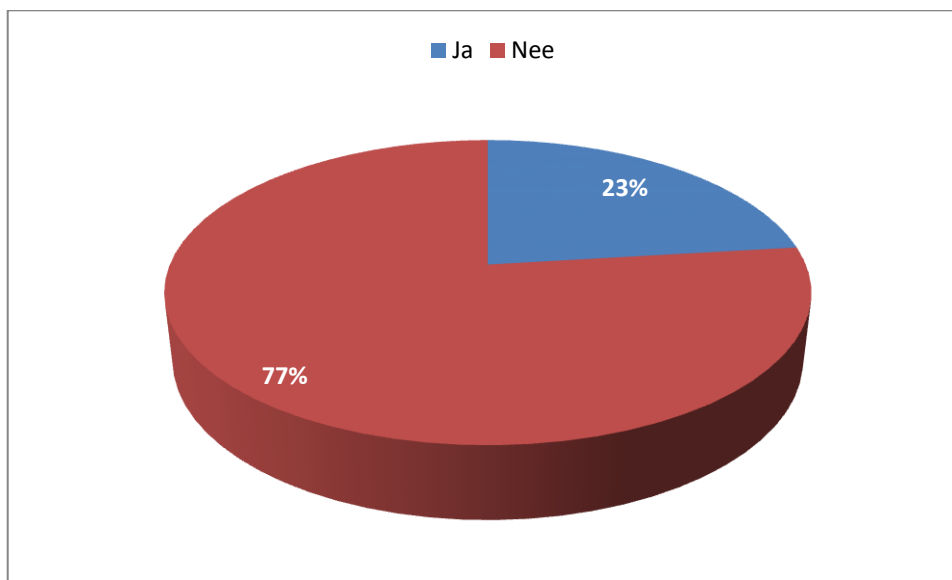
- 1795 deelnemers zijn de laatste keer voor een behandeling bij hun tandarts geweest. Van deze deelnemers betaalde het grootste deel(43%) minder dan €250,- voor hun behandeling. 38% betaalde meer dan €250,- voor hun behandeling en 19% weet niet wat ze voor hun behandeling betaalde (figuur 32).
- 491 deelnemers zijn de laatste keer voor een behandeling bij hun mondhygiënist geweest. Van deze deelnemers betaalde het grootste deel(59%) minder dan €250,- voor hun behandeling. 23% betaalde meer dan €250,- voor hun behandeling en 18% weet niet wat ze voor hun behandeling betaalde (figuur 32).

Conclusie: gemiddeld betalen deelnemers meer voor een behandeling bij de tandarts dan bij de mondhygiënist.



Figuur 32. Als u een behandeling ondergaat, die € 250,- of meer kost, moet u van tevoren een schriftelijke offerte krijgen. Wat kostte uw behandeling en door wie werd u behandeld?

2297 deelnemers zijn bij hun laatste bezoek aan tandarts of mondhygiënist voor een behandeling geweest. 23% van de deelnemers heeft een offerte ontvangen. 77% van de deelnemers heeft geen offerte ontvangen (figuur 33).

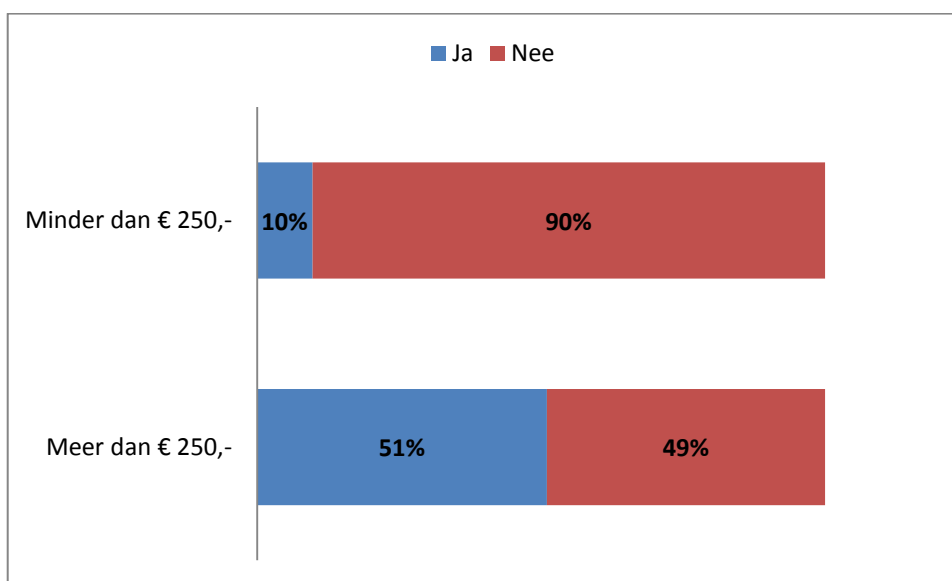


Figuur 33. Heeft u voorafgaand aan de behandeling een offerte ontvangen van uw tandarts/mondhygiënist?

Kosten van de behandeling en het ontvangen van een offerte

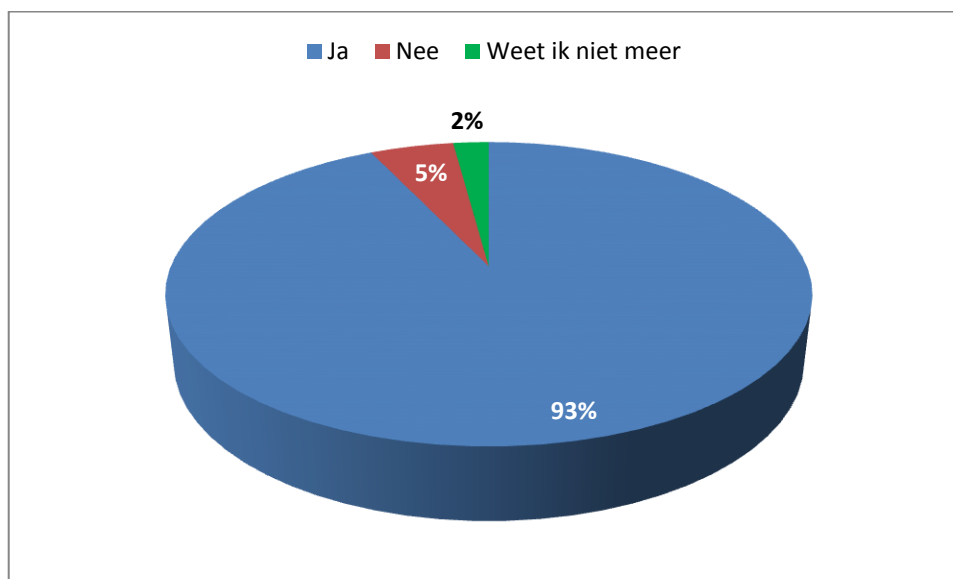
- Van de groep deelnemers die minder moet betalen dan €250,- voor de behandeling ontvangt 10% wel een offerte en 90% geen offerte (figuur 34).
- Van de groep deelnemers die meer moet betalen dan €250,- voor de behandeling ontvangt 51% wel een offerte en 49% geen offerte (figuur 34).

Conclusie: deelnemers die meer betalen voor een behandeling dan € 250,- krijgen vaker een offerte (51%), dan deelnemers die minder betalen voor een behandeling dan €250,- (10%).



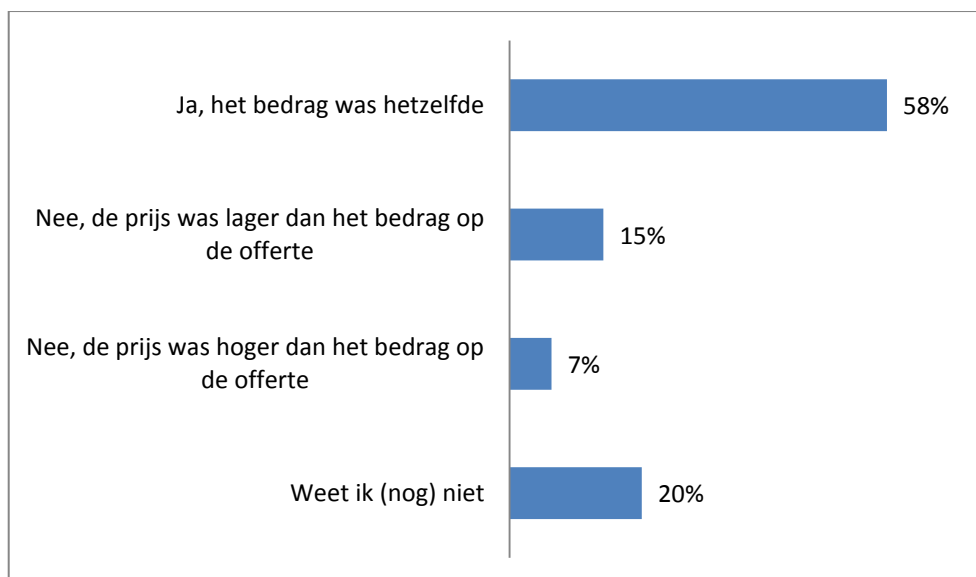
Figuur 34. Wat waren de kosten van uw behandeling en heeft u voorafgaand aan de behandeling een offerte ontvangen van uw tandarts/mondhygiënist?

523 deelnemers hebben een offerte ontvangen. 93% van deze deelnemers vond de offerte duidelijk, 5% vond de offerte niet duidelijk en 2% weet niet meer of de offerte duidelijk was (figuur 35).



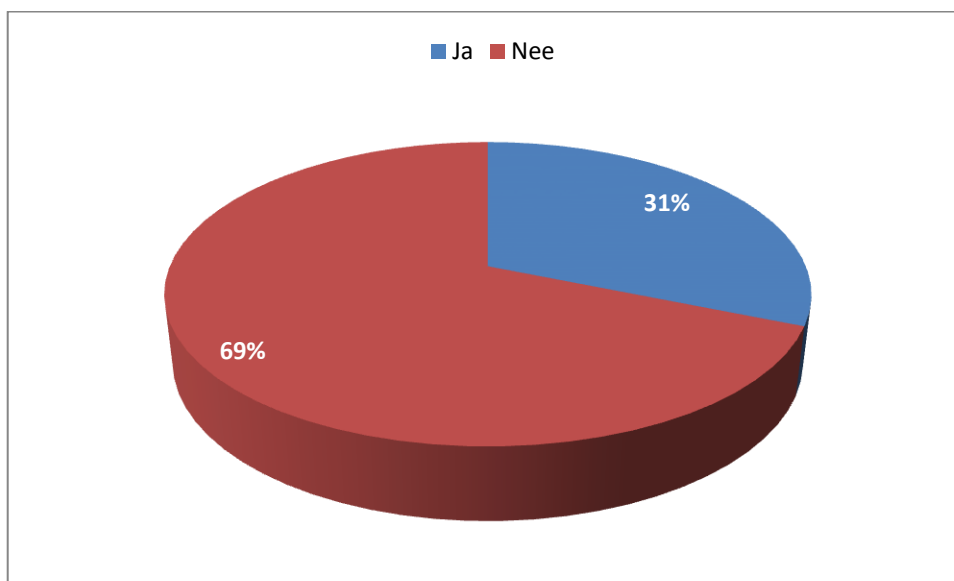
Figuur 35. Was de offerte duidelijk voor u?

523 deelnemers hebben voorafgaand aan de behandeling een offerte ontvangen. Bij 58% van deze deelnemers kwam de prijs van de behandeling overeen met de offerte. Bij 15% was de prijs van de behandeling lager dan die op de offerte. Bij 7% was de prijs van de behandeling hoger dan op de offerte. 20% weet niet meer in hoeverre de prijs van de behandeling overeenkwam met die in de offerte (figuur 36).



Figuur 36. Klopte het bedrag op de offerte met de uiteindelijke prijs van de behandeling?

1740 deelnemers hebben voorafgaand aan de behandeling geen offerte ontvangen. Van deze deelnemers had 31% toch wel een offerte willen krijgen. 69% had geen offerte willen krijgen (figuur 37).

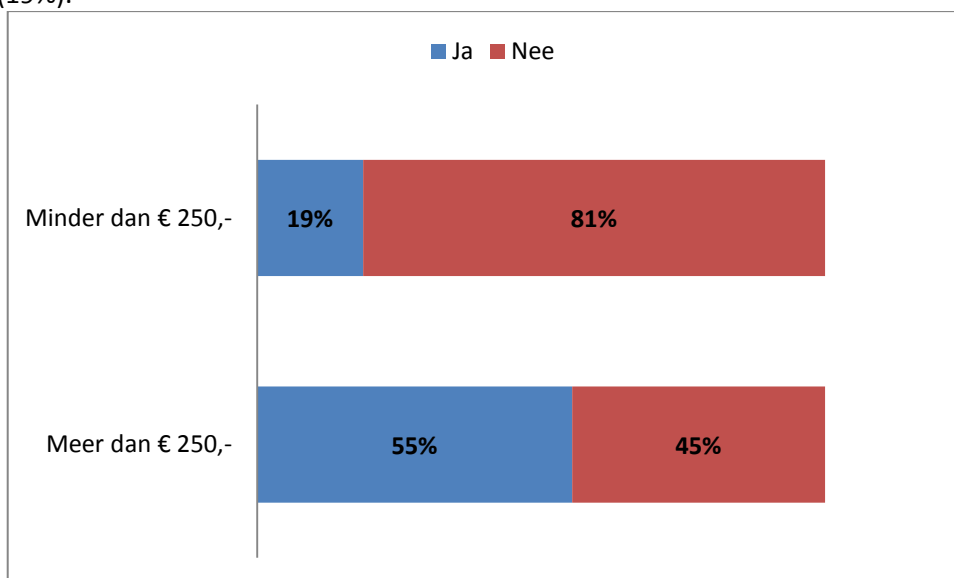


Figuur 37. Had u wel een offerte willen krijgen?

Kosten van de behandeling en het willen ontvangen van een offerte

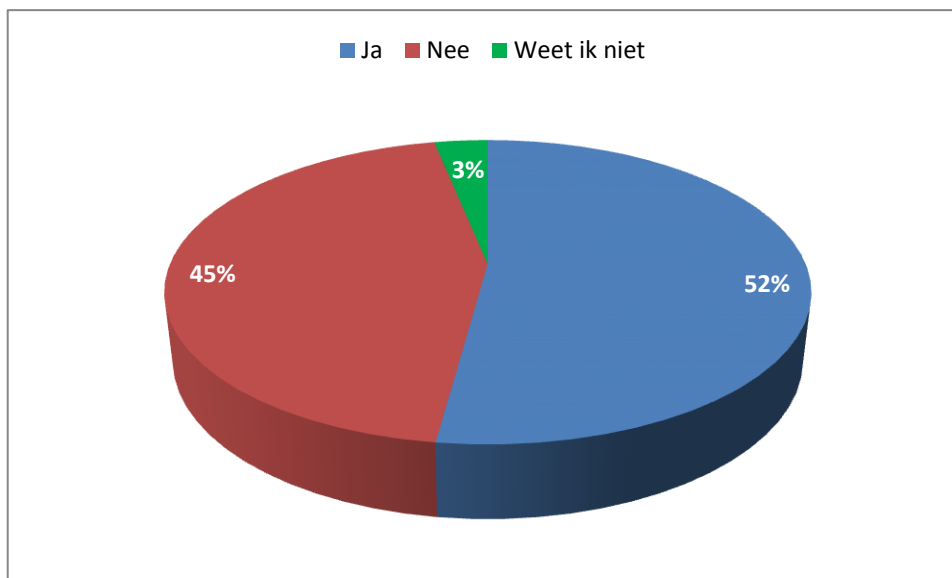
- Van de groep deelnemers die vooraf geen offerte heeft ontvangen en minder moest betalen dan €250,- voor de behandeling, had 19% wel een offerte willen ontvangen. 81% geeft aan dat ze deze offerte niet hadden willen ontvangen (figuur 38).
- Van de groep deelnemers die vooraf geen offerte heeft ontvangen en meer moest betalen dan €250,- voor de behandeling, had 55% toch wel een offerte willen ontvangen. 45% geeft aan dat ze deze offerte niet hadden willen ontvangen (figuur 38).

Conclusie: deelnemers die meer betalen voor een behandeling dan € 250,- geven vaker aan dat ze de offerte inderdaad hadden willen krijgen (55%), dan deelnemers die minder betalen voor een behandeling dan €250,- (19%).



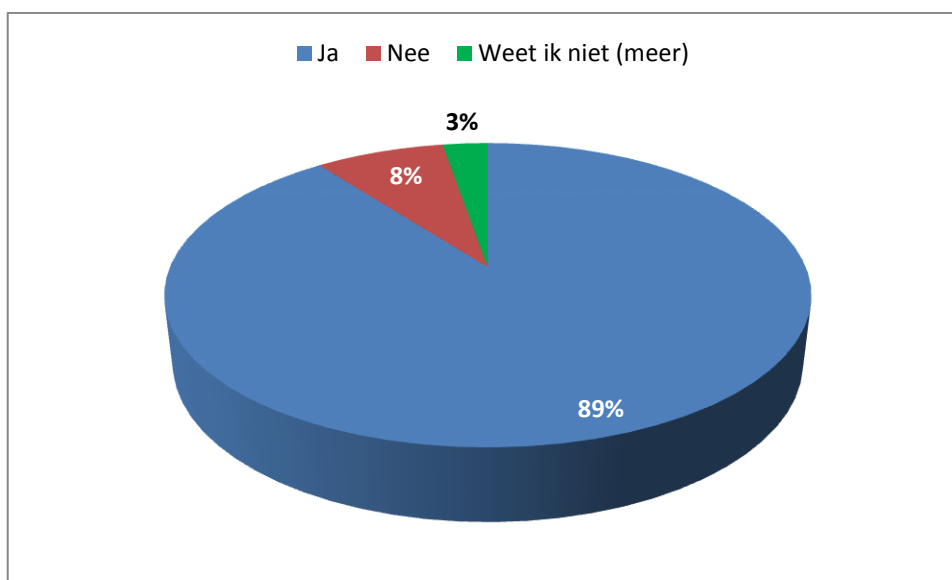
Figuur 38. Wat waren de kosten van uw behandeling en had u wel een offerte willen krijgen van uw tandarts/mondhygiënist?

2297 deelnemers zijn bij hun laatste bezoek aan tandarts of mondhygiënist voor een behandeling geweest. 52% van de deelnemers heeft na afloop van de behandeling een rekening ontvangen. 45% van de deelnemers heeft deze rekening niet ontvangen en 3% weet niet of ze deze rekening ontvangen hebben (figuur 39).



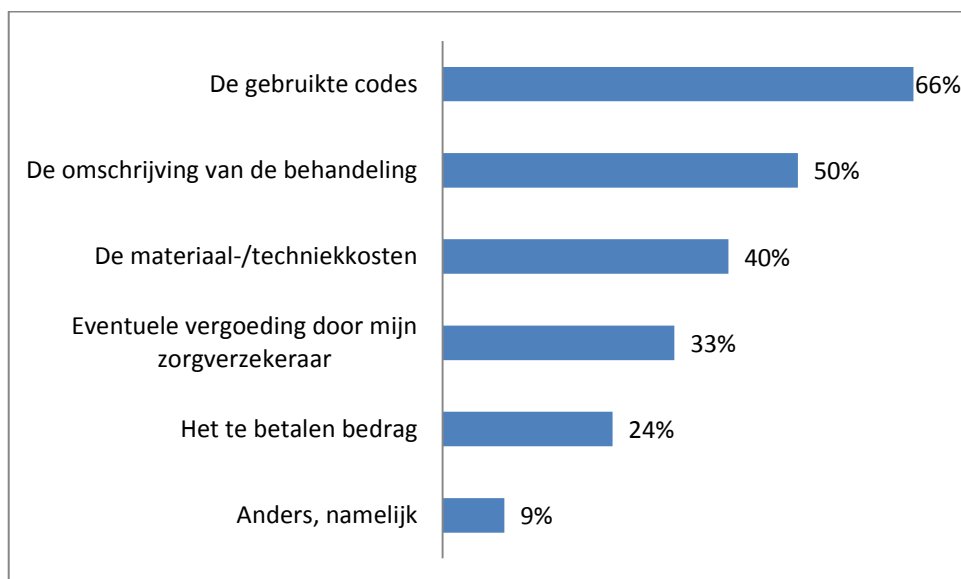
Figuur 39. Heeft u na afloop van de behandeling een rekening ontvangen van uw tandarts/mondhygiënist?

1195 deelnemers hebben na de behandeling een rekening ontvangen. 89% vond deze rekening duidelijk. 8% vond de rekening niet duidelijk en 3% weet niet (meer) of deze rekening duidelijk was (figuur 40).



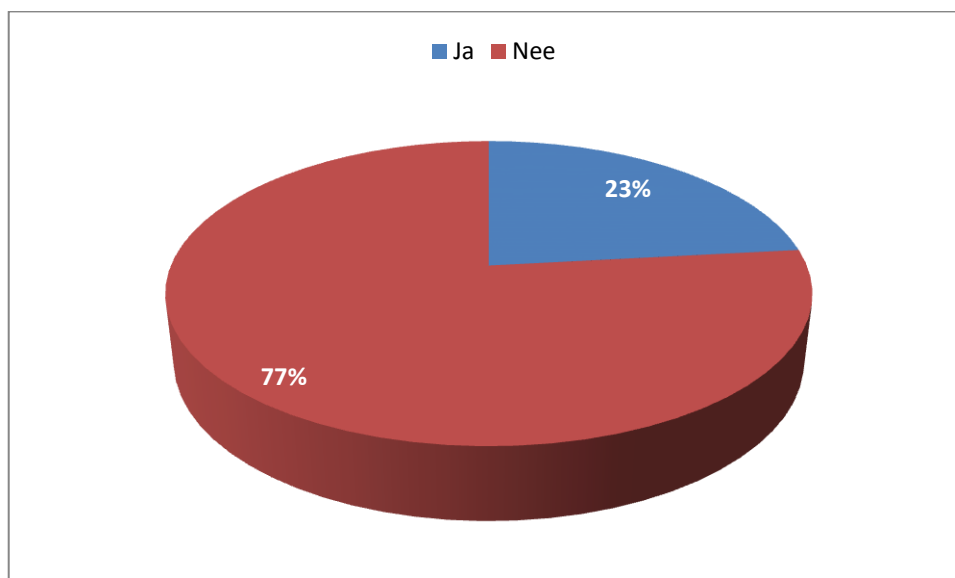
Figuur 40. Was de rekening duidelijk voor u?

92 deelnemers vonden de rekening niet duidelijk. Dit kwam vooral door de gebruikte codes (66%), de omschrijving van de behandeling (50%) en de materiaal-/techniekkosten (40%; figuur 41).



Figuur 41. Wat vond u niet duidelijk aan de rekening?

Van de 1024 deelnemers die geen rekening gekregen hebben, geeft 23% aan dat ze deze rekening wel hadden willen krijgen van hun tandarts/mondhygiënist. 77% geeft aan dat ze deze rekening niet hadden willen krijgen (figuur 42).

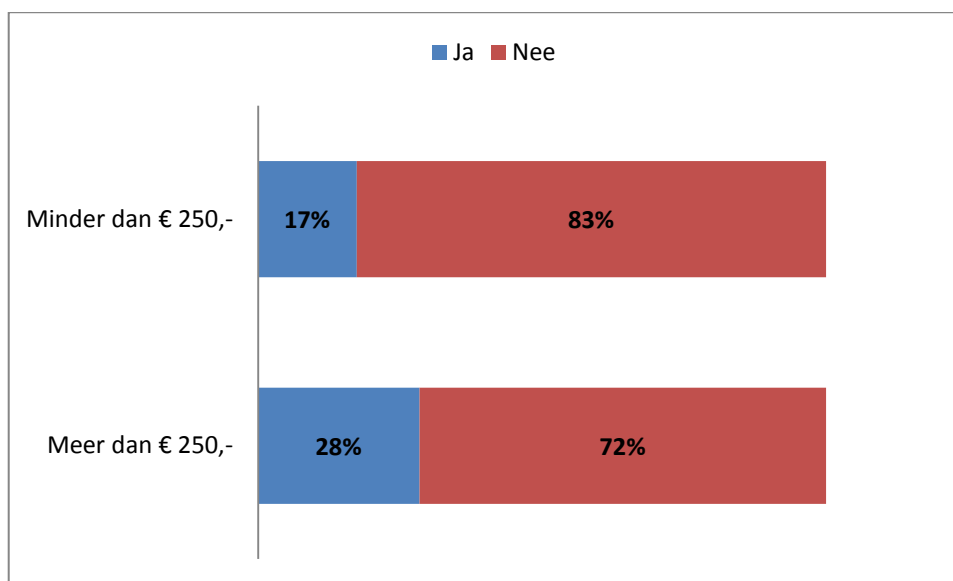


Figuur 42. Had u wel een rekening van uw tandarts/mondhygiënist willen krijgen?

Kosten van de behandeling en het willen ontvangen van een rekening

- Van de groep deelnemers die minder moest betalen dan €250,- voor de behandeling, had 17% wel de rekening willen krijgen en 83% niet (figuur 43).
- Van de groep deelnemers die meer moest betalen dan €250,- voor de behandeling, had 28% wel de rekening willen krijgen en 72% niet (figuur 43).

Conclusie: deelnemers die meer betalen voor een behandeling dan € 250,- geven vaker aan dat ze de rekening hadden willen krijgen (28%), dan deelnemers die minder betalen voor een behandeling dan €250,- (17%; figuur 43).



Figuur 43. Wat waren de kosten van uw behandeling en had u wel een rekening van uw tandarts/mondhygiënist willen krijgen

630 deelnemers hebben in een open vraag aangegeven wat ze verder kwijt wilden over de offerte en/of rekening van hun tandarts/mondhygiënist. Dit was een open vraag. Een aantal deelnemers is positief. Woorden die door deze deelnemers genoemd worden zijn:

1. Duidelijk (37 keer);
2. Prima/fijn/keurig (22 keer);
3. Prettig (9 keer)
4. Tevreden (9 keer)

Een aantal deelnemers is negatief. Deze deelnemers gebruiken vooral de volgende woorden:

1. Duur (20 keer);
2. Niet duidelijk/onduidelijk (16 keer);
3. Moeilijk (8 keer);
4. Fout/verkeerde/onjuist (6 keer);
5. Niet goed (4 keer).

Daarnaast worden de volgende woorden vaak genoemd door de deelnemers:

1. Verzekering/zorgverzekeraar/zorgverzekering/verzekeraar (146 keer);
2. (willen) weten (25 keer);
3. Vergoed (17 keer);
4. Vragen (15 keer);
5. Administratiekantoor (13 keer).

Onderstaande citaten laten zien wat de deelnemers verder nog kwijt willen over de offerte/rekening van hun tandarts/mondhygiënist:

Positief:

“Offerte en rekening waren helder en duidelijk. Goed gespecificeerd.”

“Vorig jaar bij een kroon kreeg ik keurig een offerte. Verder zijn het meestal kleine behandelingen. Geen offerte voor nodig.”

“Rekeningen gelijk doorsturen vind ik prettig. Offerte alleen als echt nodig (als er dus flinke eigen bijdrage is).”

“We hadden dit afgesproken en ik was hiermee tevreden.”

Negatief:

“Ik heb op advies van de tandarts een brug laten maken, het duurder dan wat mij was verteld en de tandarts zei dat zij niet wist dat het zo duur zou zijn, uiteindelijk heb ik het moeten betaald, ik moest geld lenen.”

“Vanaf het begin onduidelijk wat en wanneer betaald moest worden.”

“De kosten die zijn gedeclareerd zijn moeilijk te controleren door de zorgverzekeraar, volgens mij hebben zij vrij spel.”

“Tandarts geeft altijd direct rekening mee maar mondhygiëniste declareert bij zorgverzekeraar waardoor ik totaal geen zicht/controle op kosten heb en/of fout in declaratie.”

“Ik heb nog niets gehoord, ook niet van de zorgverzekeraar over de kosten van de behandeling, die m.i. wel meer dan 250 gaat bedragen. Ook al heb ik geen offerte gehad, dus dat is niet goed!”

Overig:

“Daar de gemaakte kosten direct naar mijn verzekeraar door gestuurd worden weet ik eigenlijk nooit hoeveel een behandeling kost en welke tarieven er worden gehanteerd.”

“De rekening van de mondhygiëniste was niet duidelijk en dat heb ik nagevraagd bij de praktijk. Daar werd me uitgelegd dat het per 5 minuten werd berekend. Dat was in het verleden niet gedaan en ik had dat graag willen weten.”

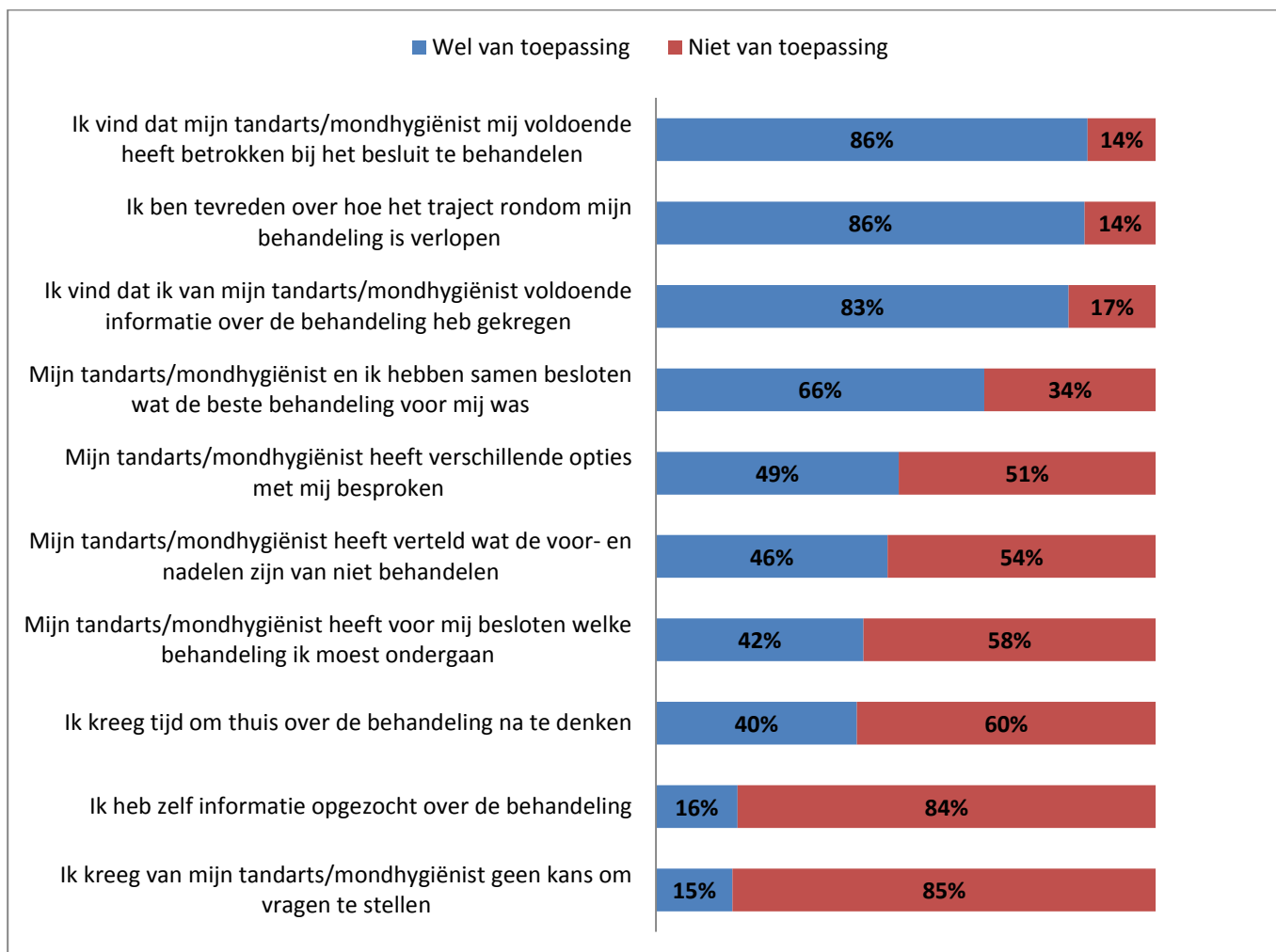
“Handig om van te voren te weten wat het gaat kosten, wat er door de zorgverzekering vergoed wordt. Ook wat je zelf moet betalen.”

“Ik kon mijn vragen stellen over iets wat niet duidelijk was en kreeg uitleg. De rekening was hoger omdat er een complicatie was, dat was globaal aangegeven van te voren en achteraf goed toegelicht.”

“Doordat de rekeningen via een administratiekantoor lopen is het eigenlijk geen communicatiemiddel met de tandarts. Voor mijn beleving vindt de financiële afhandeling door een van de assistentes plaats bekijkt de tandarts er zelf niet naar.”

3.2.4 Kiezen van een behandeling

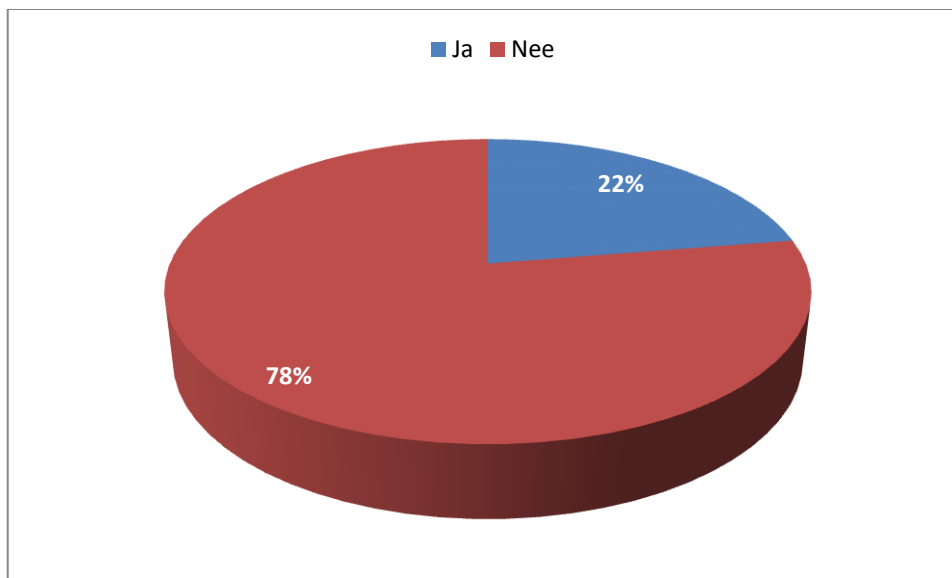
2297 deelnemers zijn de laatste keer bij hun tandarts of mondhygiënist geweest voor een behandeling. Deze deelnemers konden voor de volgende stellingen aangeven of ze deze 'wel van toepassing' of 'niet van toepassing' waren rondom hun behandeling (figuur 44). Tussen de stellingen zit een duidelijk verschil of deelnemers ze 'wel van toepassing' of 'niet van toepassing' vinden rondom hun behandeling.



Figuur 44. Geeft u hieronder aan welke stellingen op de situatie rondom uw behandeling van toepassing zijn.

3.2.5 Behandeling niet uit laten voeren

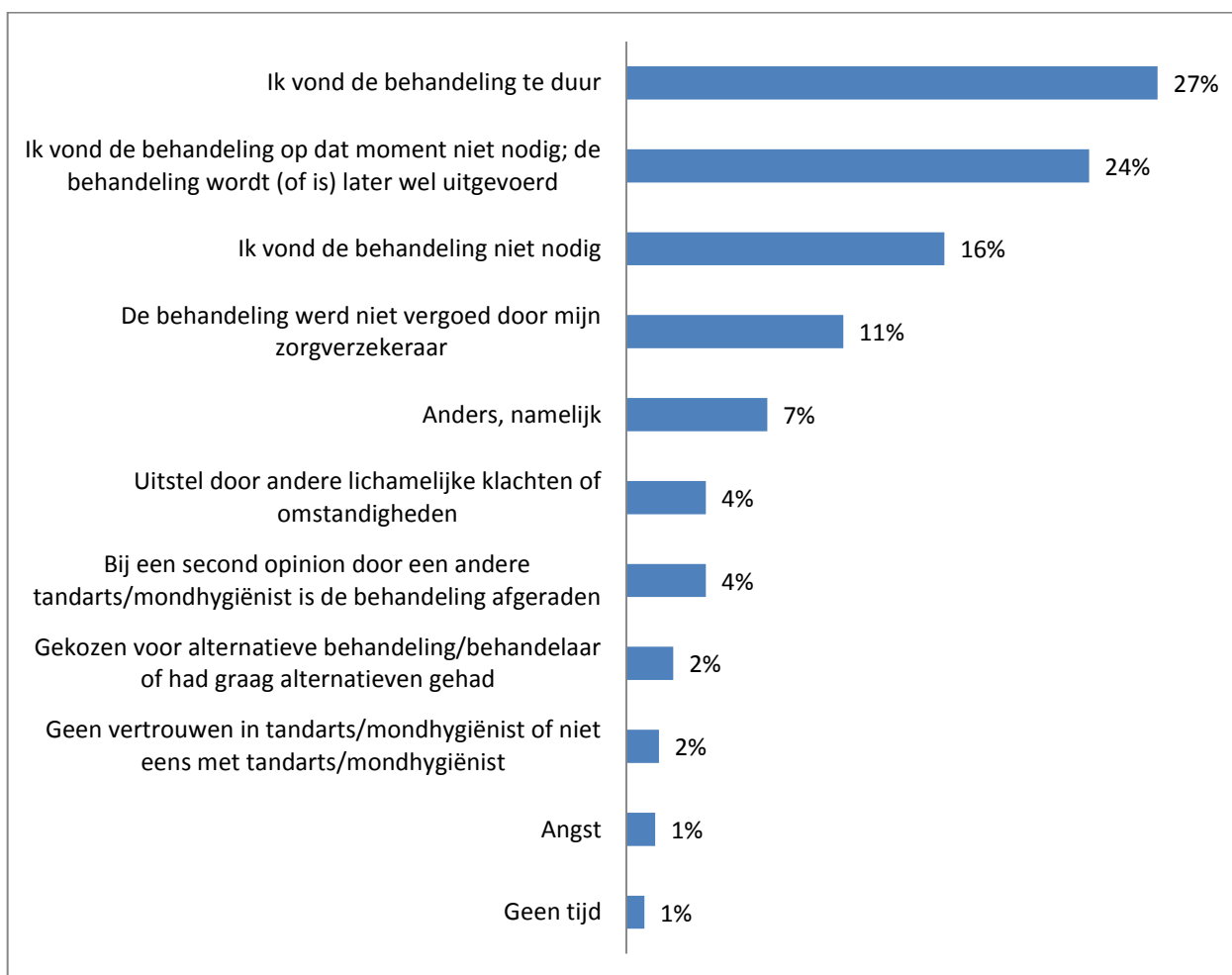
2297 deelnemers zijn bij hun laatste bezoek aan tandarts of mondhygiënist voor een behandeling geweest. Van deze deelnemers heeft 22% in de afgelopen twee jaar weleens besloten om een voorgestelde behandeling niet uit te laten voeren (figuur 45).



Figuur 45. Heeft u in de afgelopen twee jaar wel eens besloten om een behandeling die uw tandarts/mondhygiënist voorstelde, niet te laten uitvoeren?

512 deelnemers hebben in de afgelopen twee jaar wel eens besloten om een voorgestelde behandeling niet uit te laten voeren. Deze deelnemers is gevraagd naar de belangrijkste redenen om deze behandeling niet uit te laten voeren. De volgende twee redenen worden het meeste genoemd (figuur 46):

1. Ik vond de behandeling te duur (27%);
2. Ik vond de behandeling op dat moment niet nodig, de behandeling wordt (of is) later wel uitgevoerd (24%).



Figuur 46. Wat was de belangrijkste reden dat u de voorgestelde behandeling niet heeft laten uitvoeren?

Onderstaande citaten illustreren waarom deelnemers de voorgestelde behandeling niet uit hebben laten voeren.

“Gaetje in tand. Ik had er geen last van en geen ruimte meer bij verzekering. Werd me te duur.”

“Ik ben niet voor de tandarts verzekerd dus kijk ik wat wel en niet kan. De mondhygiëniste is veel te duur. Die doe ik niet meer.”

“Ik vond de offerte niet voldoende gespecificeerd en te duur. Wilde tijd nemen om breder te oriënteren. De behandeling zal later wel uitgevoerd moeten worden, maar ik wil nog wel over de prijs praten.”

“Op eigen verzoek offerte gekregen van alle tanden en kiezen te laten trekken en traject van protheses in te gaan. Te duur en te belastend voor mij. Zelf besloten om die behandeling niet te laten uitvoeren en zo lang mogelijk uit te stellen.”

“Vervanging van oude amalgaam vullingen, vind ik nog niet nodig. Voorlopig uitgesteld tot over een half jaar, dan overleggen we nogmaals.”

“Bij een controle voor tandvleesirritatie werd ik gewezen op de kans op een gaatje. Dit wilde hij preventief behandelen maar ik vind onnodig boren in een kies waar ikzelf niks aan merk niet goed. Het is nog steeds niet nodig.”

“Het werd niet vergoed door mijn verzekering en ik kan het zelf niet betalen.”

“Een kroon voor een kies, daar heb ik geen geld voor. Zelfs met tandarts verzekering moet ik veel te veel zelf bijbetalen.”

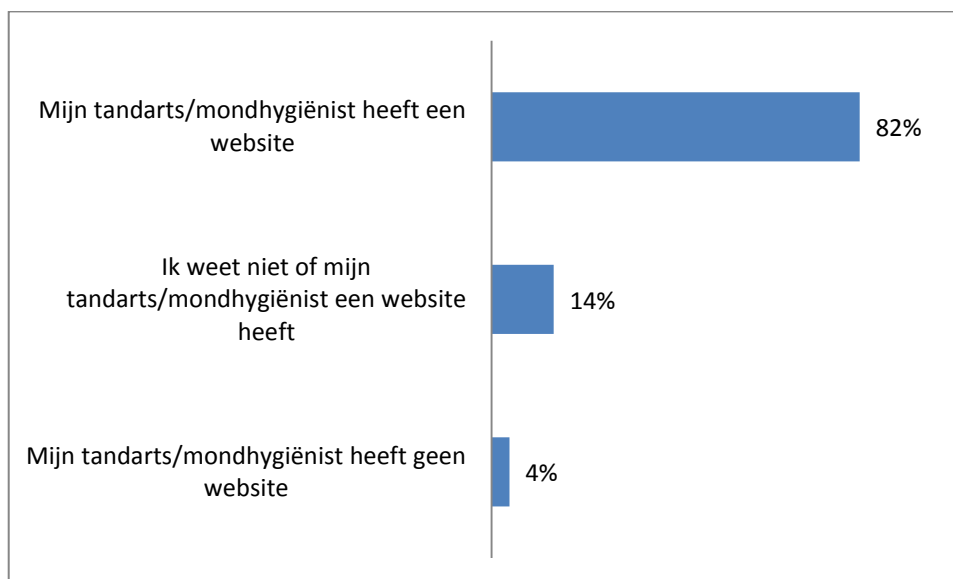
“Het was-nog- niet acuut en mijn verzekeringstax was al bereikt, uitstel maakte dekking in een volgend jaar mogelijk.”

“Door paniek aanval is de behandeling tot nader order uitgesteld.”

“Er werd voorgesteld om de verstandskiezen die niet zichtbaar/voelbaar waren weg te laten halen. De kaakchirurg vond het een belachelijk voorstel.”

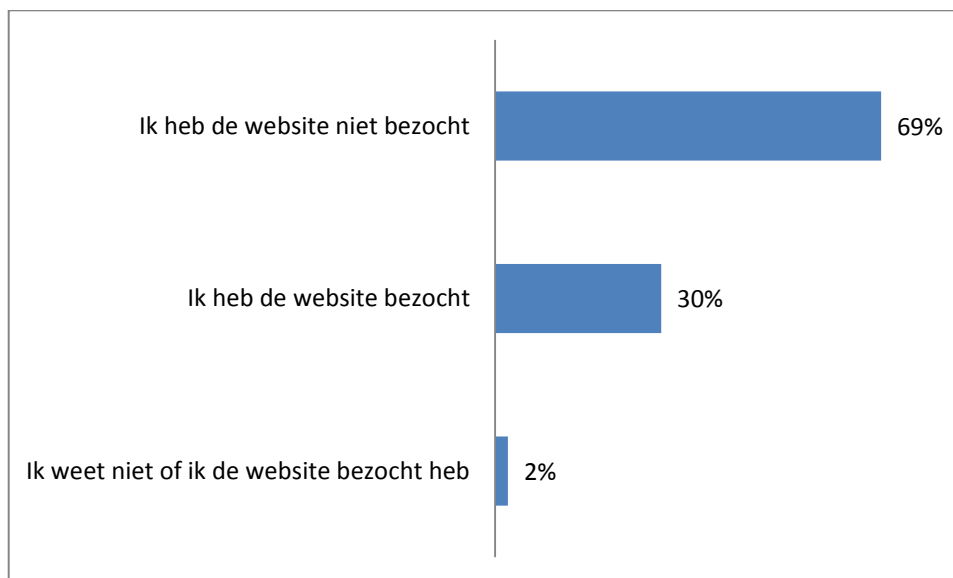
3.2.6 Informatievoorziening website

7971 deelnemers zijn in de afgelopen twee jaar bij de tandarts en/of mondhygiënist geweest. Van deze deelnemers geeft 82% aan dat de tandarts/mondhygiënist een website heeft, 14% geeft aan dat ze niet weten of de tandarts/mondhygiënist een website heeft en 4% geeft aan dat dat tandarts/mondhygiënist geen website heeft (figuur 47).



Figuur 47. Heeft uw tandarts/mondhygiënist een website?

6481 deelnemers geven aan dat de tandarts/mondhygiënist een website heeft. Van deze deelnemers heeft 30% de website afgelopen jaar bezocht. 69% heeft de website niet bezocht en 2% weet niet of ze de website bezocht hebben (figuur 48).



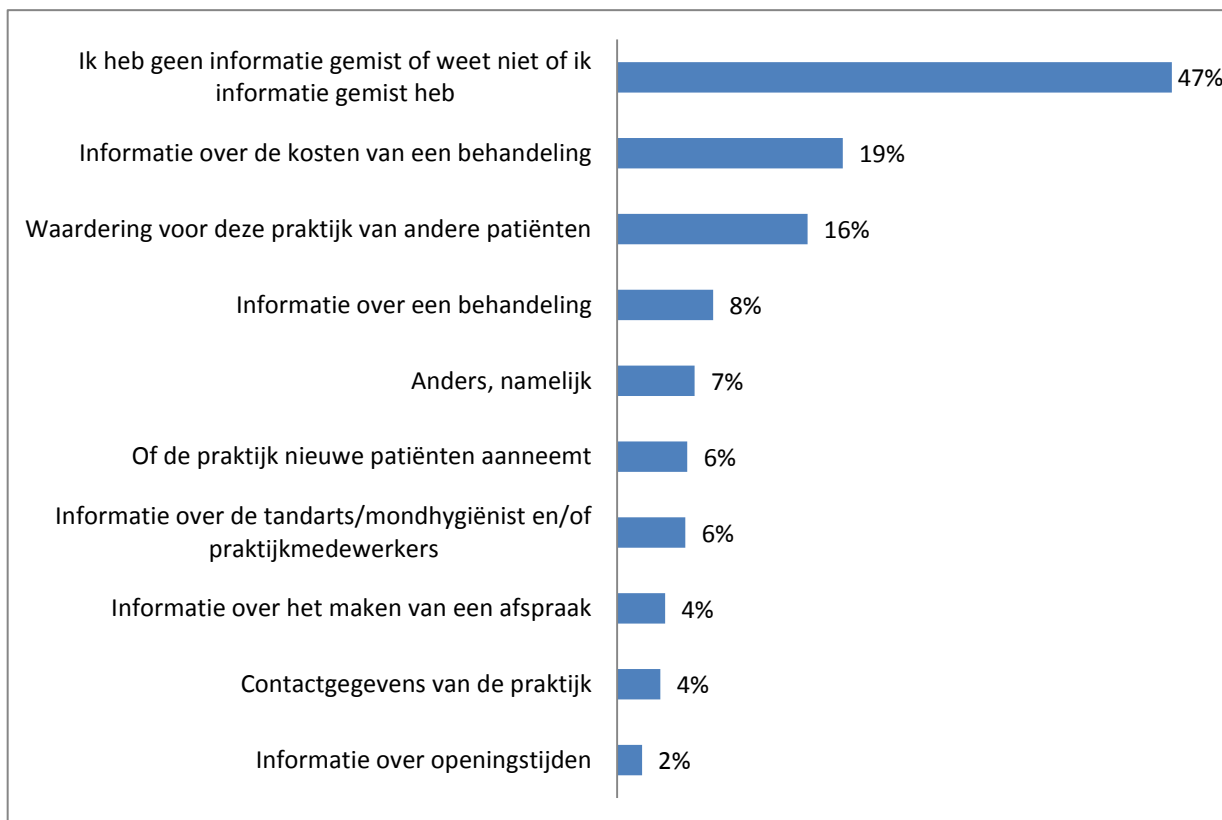
Figuur 48. Heeft u in het afgelopen jaar de website van uw tandarts/mondhygiënist wel eens bezocht?

1950 deelnemers hebben het afgelopen jaar de website van de tandarts/mondhygiënist bezocht. Door deze deelnemers werd met name gezocht naar de contactgegevens van de praktijk (55%; figuur 49).



Figuur 49. Naar welke informatie heeft u op de website van uw tandarts/mondhygiënist gezocht?

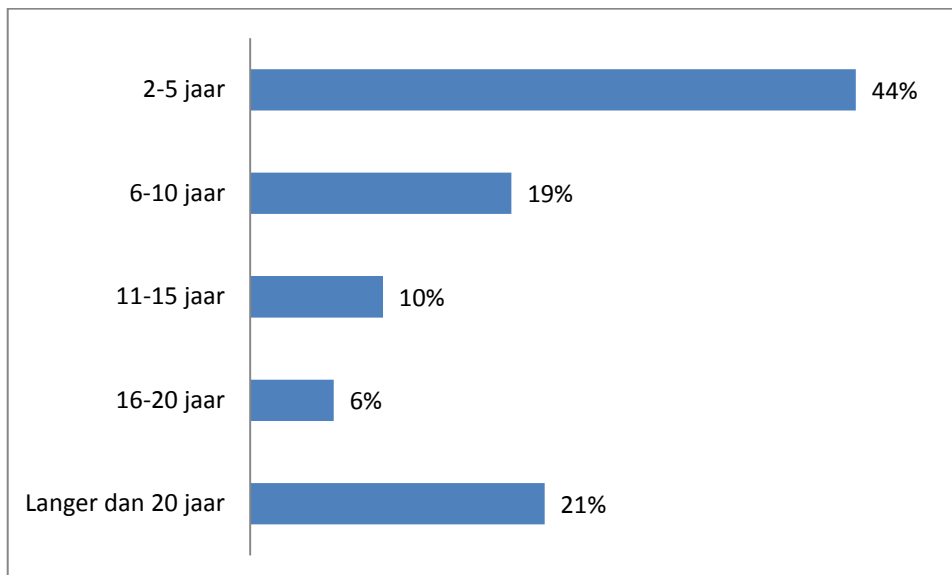
1950 deelnemers hebben het afgelopen jaar de website van de tandarts/mondhygiënist bezocht. Deze deelnemers is gevraagd welke informatie ze misten op de website van de tandarts/mondhygiënist. Informatie over de kosten van een behandeling (19%) en waardering voor deze praktijk van andere patiënten (16%) worden het meeste genoemd (figuur 50).



Figuur 50. Heeft u bepaalde informatie gemist op de website van uw tandarts/mondhygiënist?

3.2.7 Niet naar tandarts/mondhygiënist geweest

1291 deelnemers zijn de afgelopen 2 jaar niet bij de tandarts/mondhygiënist geweest. Aan deze deelnemer is gevraagd hoeveel jaar ze niet bij een tandarts/mondhygiënist geweest zijn. De grootste groep van deze deelnemers (44%) is 2-5 jaar niet bij de tandarts/mondhygiënist geweest. 19% van deze deelnemers is 6-10 jaar niet geweest, 10% is 11-15 jaar niet geweest, 6% is 16-20 jaar niet geweest en 21% is langer dan 20 jaar niet geweest (figuur 51).



Figuur 51. Hoeveel jaar bent u al niet meer bij een tandarts/mondhygiënist geweest?

1291 deelnemers zijn de afgelopen 2 jaar niet bij de tandarts/mondhygiënist geweest. De belangrijkste reden voor het niet bezoeken van de tandarts/mondhygiënist is het hebben van een kunstgebit (55%; figuur 52).



Figuur 52. Wat is belangrijkste reden dat u in de afgelopen twee jaar niet bij een tandarts/mondhygiënist bent geweest?

Onderstaande citaten illustreren waarom deelnemers 2 jaar of langer geen tandarts en/of mondhygiënist bezocht hebben:

"Te duur, ik kan het helaas niet betalen, maar merk nu dat mijn tanden slecht beginnen te worden."

"Als ik ga moet alles gesaneerd worden en dat loopt in de duizenden euro's en dat ga ik er niet voor betalen."

"Als alleenstaande moeder probeer ik de eindjes aan elkaar te knopen. Tandarts is te duur en je moet na je bezoek direct betalen en dat is voor mij niet mogelijk!"

"Heb en heel slecht gebit en vaak kaak ontsteking maar ik heb zo'n angst voor de tandarts dat ik niet meer ga, daarbij kan ik het nu ook niet meer betalen dus los ik de pijn op met paracetamol."

"Met een prothese hoeft je niet naar een tandarts. Ben nu wel onder behandeling bij een tandtechniker voor een prothese op implantaten."

"Ik heb 1 gaatje gehad in heel mijn leven. Ik ga pas als ik langer dan 4 dagen last heb omdat ik het te duur is. Iedere euro die ik kan uitsparen is hard nodig."

"Ik heb longkanker gehad en daar hoestbuien en benauwdheid aan over gehouden. Daarbij komt dat de mondhygiëniste mij vreselijk pijn heeft gedaan bij het weghalen van tandsteen. Dit heeft mij angstig gemaakt, terwijl ik altijd 2 x per jaar ging, nu al 2 1/2 jaar niet meer ben geweest."

"Alleen bij extreme klachten kan ik mij ertoe aanzetten om naar de tandarts te gaan."

"Ik heb mijn gebit laten trekken, omdat ik het te duur vond."

"De verzekering vergoed maar 20% van de kosten en met een minimaal inkomen kan ik de kosten niet betalen."

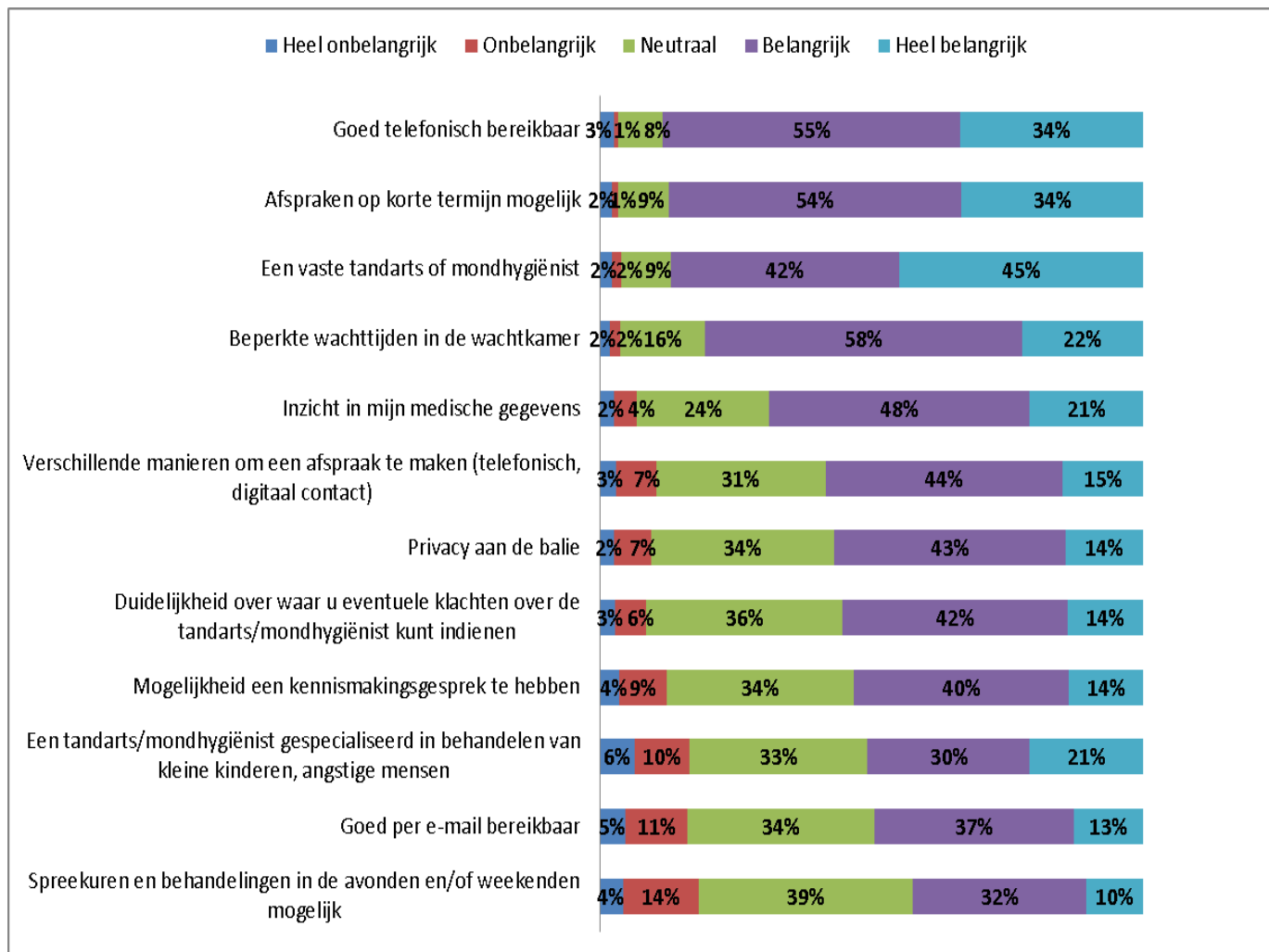
"Ik kan niet tegen het gehele tandartsen. O.a. Angst en gedoe rond gebit. Ik heb mijn tanden lang geleden laten trekken. Mijn gebit heb ik 15 jaar geleden uit gedaan en nooit meer in gedaan."

"Kan de aanvullende tandartszorg niet betalen....alleen in spoed geval ga ik naar de tandarts."

"Zolang mijn kunstgebit goed is, waarom zou ik?"

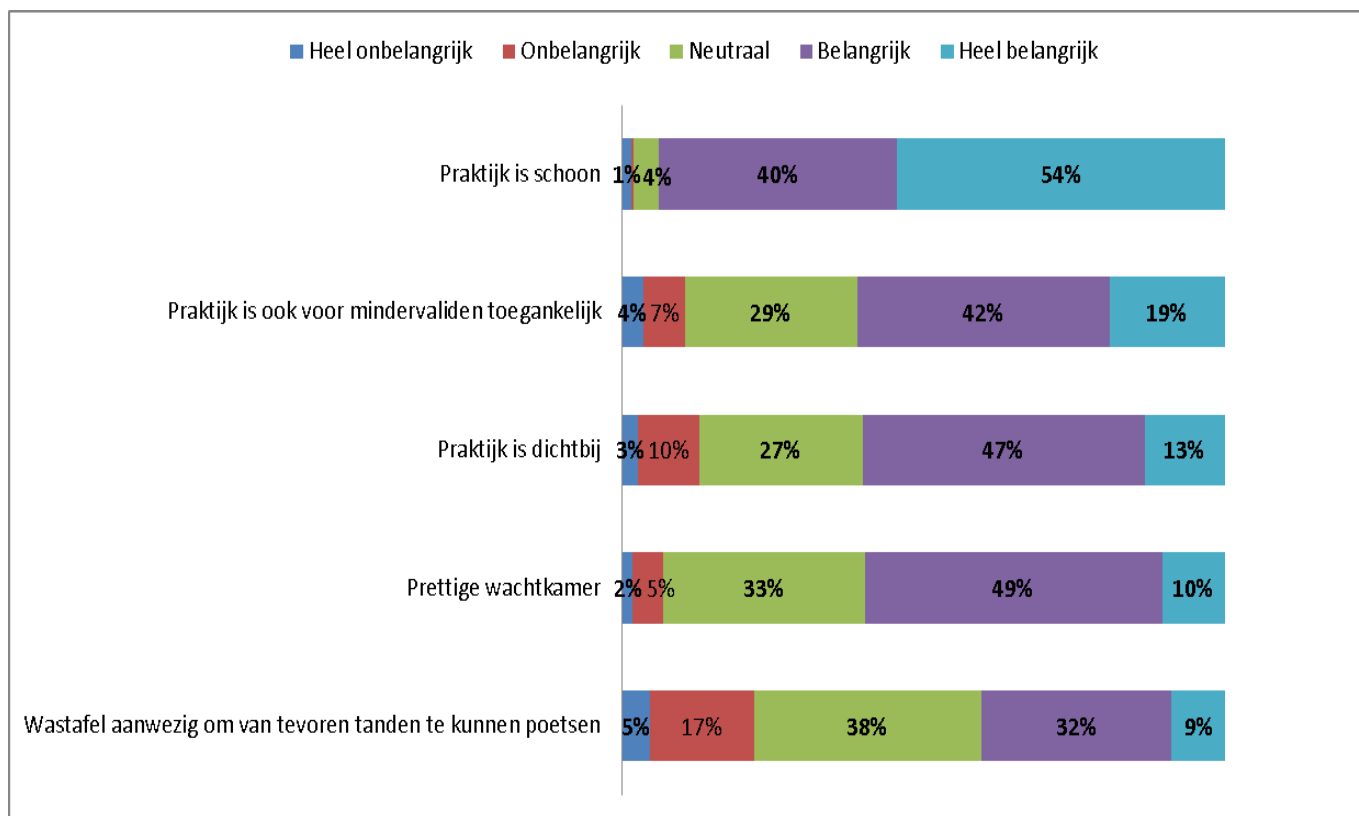
3.3 Keuze-informatie

De deelnemers is gevraagd naar het belang van een aantal aspecten over de organisatie van de praktijk bij het kiezen voor een tandarts/mondhygiënist. Deelnemers konden van een aantal aspecten aangeven hoe belangrijk ze deze vinden (figuur 53). Aspecten die bovenaan staan in de figuur vinden deelnemers het vaakst (heel) belangrijk. Deelnemers vinden goede telefonische bereikbaarheid, de mogelijkheid om op korte termijn afspraken te maken en een vaste tandarts of mondhygiënist het meest belangrijk.



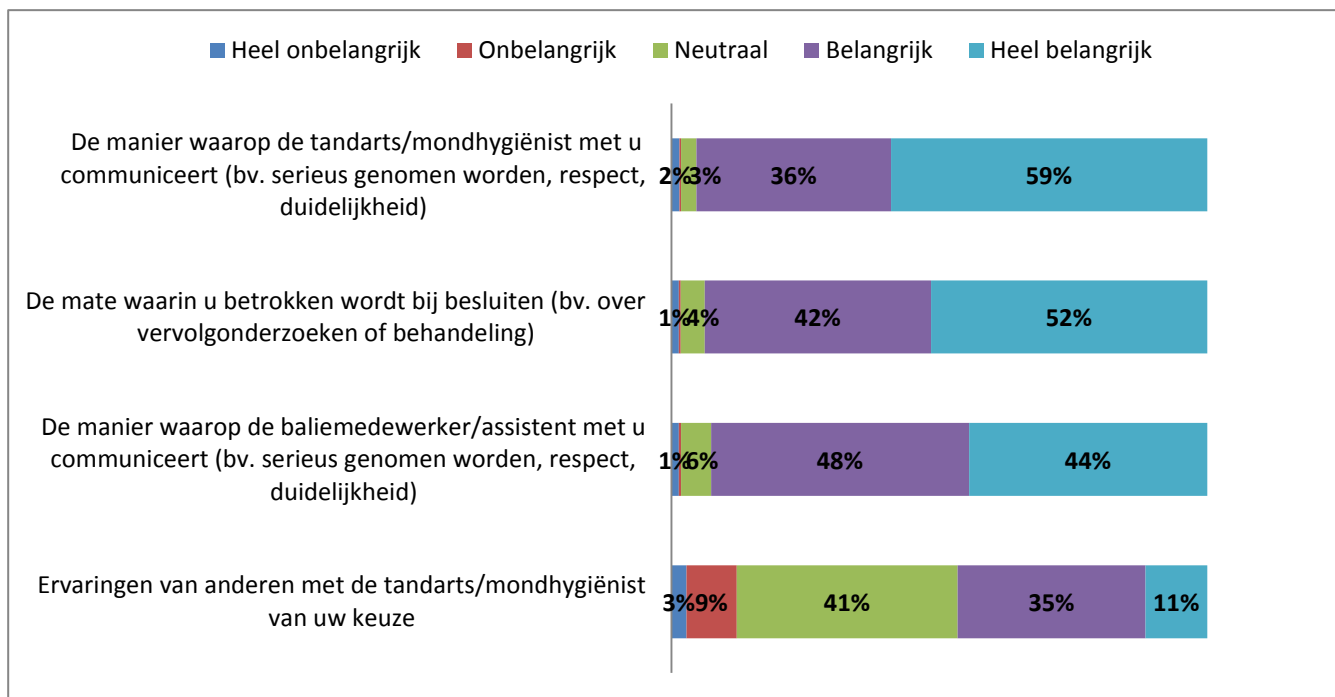
Figuur 53. Hoe belangrijk vindt u de volgende aspecten over de organisatie van de praktijk bij het kiezen voor een tandarts/mondhygiënist?

De deelnemers is gevraagd naar het belang van een aantal aspecten over de accommodatie van de praktijk bij het kiezen voor een tandarts/mondhygiënist. De deelnemers konden van de volgende aspecten aangeven hoe belangrijk ze deze vinden (figuur 54). Aspecten die bovenaan staan in de figuur vinden deelnemers het meest belangrijk. Dit geldt vooral voor het aspect “een schone praktijk”.



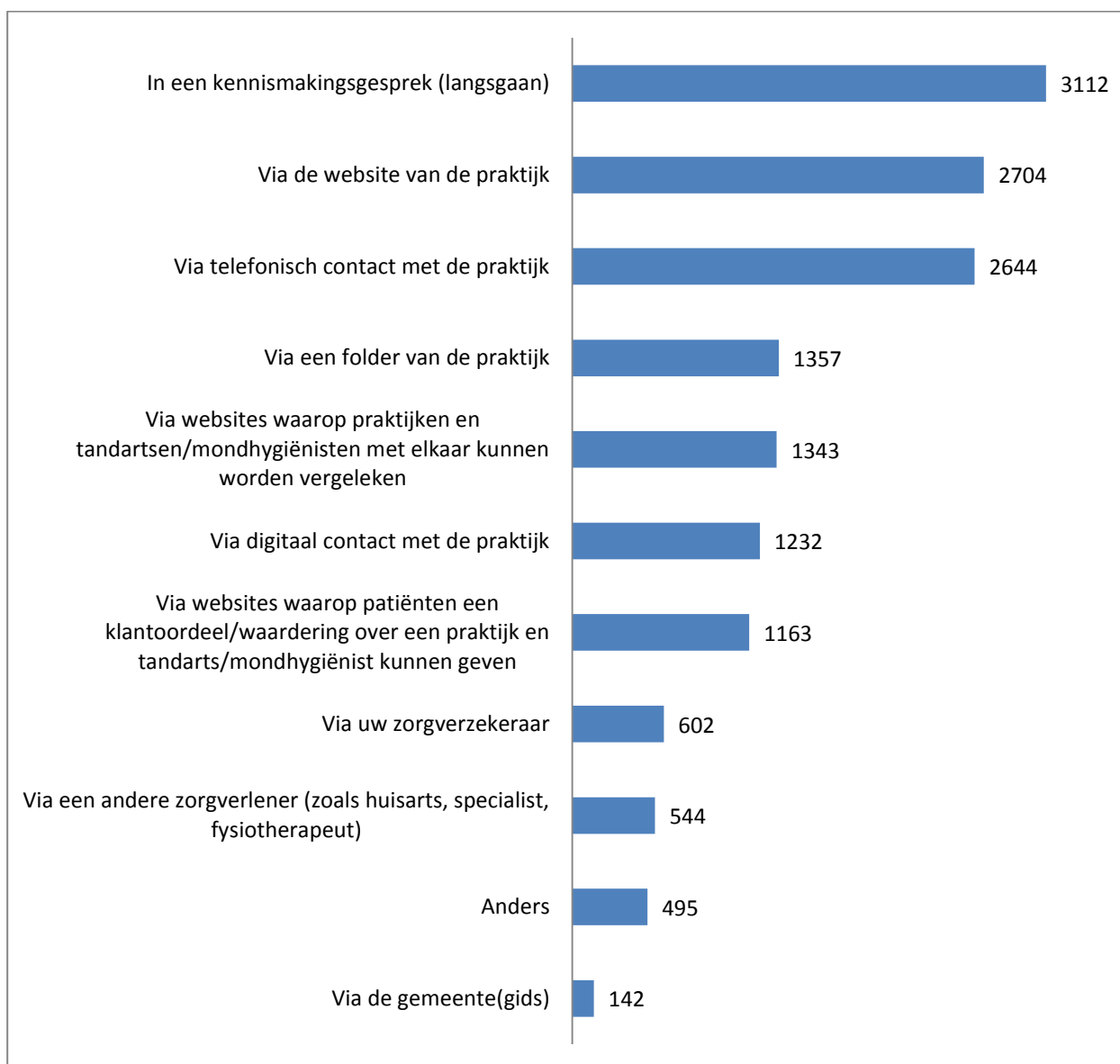
Figuur 54. Hoe belangrijk vindt u de volgende aspecten over de accommodatie van de praktijk bij het kiezen voor een tandarts/mondhygiënist?

De deelnemers is gevraagd naar het belang van een aantal bij het kiezen voor een tandarts/mondhygiënist. De deelnemers konden van de volgende aspecten aangeven hoe belangrijk ze deze vinden (figuur 55). Aspecten die bovenaan staan in de figuur vinden deelnemers het meest belangrijk. Deze belangrijkste aspecten hebben te maken met communicatie en het betrokken worden bij besluiten.



Figuur 55. Hoe belangrijk vindt u de volgende aspecten bij het kiezen voor een tandarts/mondhygiënist?

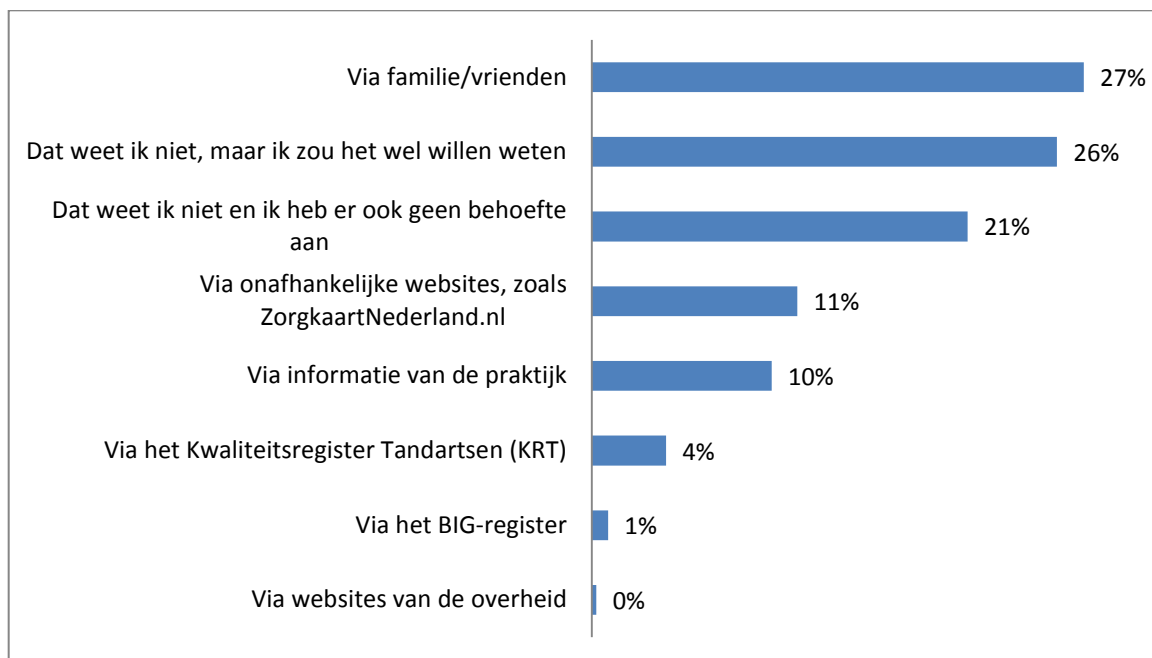
De deelnemers is gevraagd op welke manier ze informatie over (de praktijk van) een tandarts/mondhygiënist willen krijgen. Bij deze vraag konden de deelnemers maximaal 3 antwoorden kiezen. Daarna konden ze kiezen welk van deze antwoorden ze het belangrijkste vinden. En welke het minst belangrijkste. Daarna is voor alle aspecten een gewogen somscore¹ berekend. De deelnemers konden kiezen uit de volgende aspecten (figuur 56). Aspecten die bovenaan staan in de figuur vinden deelnemers het meest belangrijk. Dit zijn het kennismakingsgesprek (langsgaan), via de website van de praktijk en via telefonisch contact met de praktijk.



Figuur 56. Op welke manier wilt u de informatie over (de praktijk van) een tandarts/mondhygiënist kunnen krijgen¹

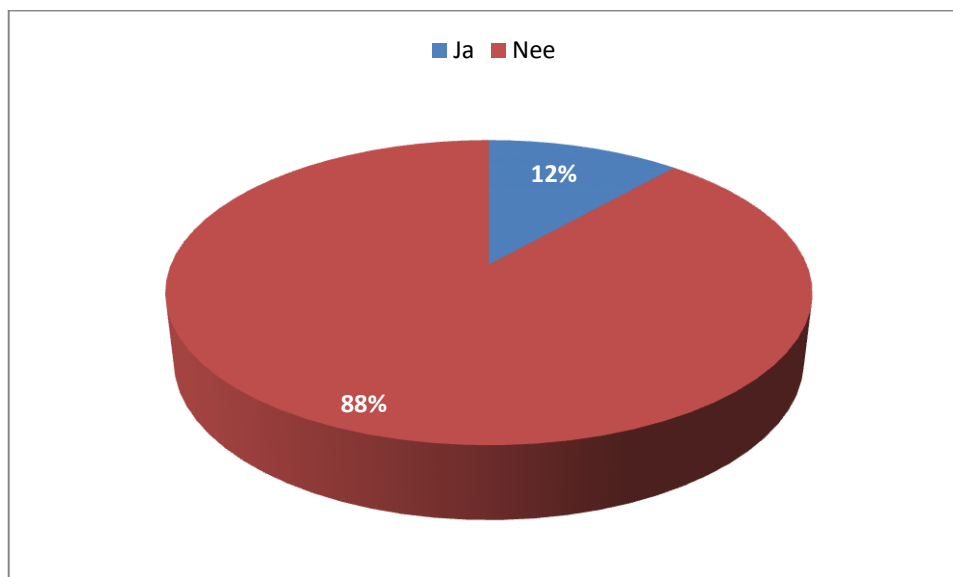
¹ De gewogen somscore (ranking) wordt als volgt berekend: de deelnemer maakt maximaal een top 3, met op positie 1 de belangrijkste optie en op 3 de minst belangrijke. Iedere optie die als nummer 1 is gekozen telt mee voor 1 punt, ieder geselecteerd item op positie 2 telt mee voor ½ punt en ieder geselecteerd item op positie 3 telt mee voor 1/3 punt. Items die niet in de top 3 staan krijgen 0 punten.

De deelnemers is gevraagd hoe ze weten hoe goed een tandarts/mondhygiënist is. De meest gegeven antwoorden zijn via familie/vrienden (27%) en dat weet ik niet, maar ik zou het wel willen weten (26%; figuur 57).



Figuur 57. Hoe weet u hoe goed een tandarts/mondhygiënist is?

12% van de deelnemers is de afgelopen 2 jaar van tandarts/mondhygiënist overgestapt. De overige 88% is niet overgestapt, of heeft in de afgelopen 2 jaar geen tandarts/mondhygiënist bezocht (figuur 58).



Figuur 58. Bent u in de afgelopen 2 jaar van tandarts/mondhygiënist overgestapt?

1072 deelnemers zijn de afgelopen 2 jaar verandert van tandarts/mondhygiënist. Aan deze deelnemers is gevraagd wat de belangrijkste reden is van deze overstap. Een antwoord dat vaak wordt genoemd is ontevredenheid met de tandarts/mondhygiënist (28%), gevolgd door pensioen van de behandelaar, beëindiging praktijk of verhuizing praktijk/behandelaar (28%) en verhuizing van de deelnemers (16%). In de categorie anders, namelijk (11%) geven deelnemers vooral aan dat ze over meerdere aspecten ontevreden zijn (figuur 59).



Figuur 59. Wat was de belangrijkste reden dat u van tandarts/mondhygiënist bent overgestapt?

685 deelnemers hebben in een open vraag aangegeven wat hun ervaring is met het overstappen van tandarts/mondhygiënist. De meeste deelnemers zijn positief. Woorden die door deze deelnemers genoemd worden zijn:

1. Zeer- of buitengewoon goed (verlopen) (162 keer);
2. Prima (57 keer);
3. Geen probleem (38 keer);
4. Gemakkelijk of makkelijk (32 keer);
5. Beter(e) (24 keer).

Een aantal deelnemers is negatief. Deze deelnemers gebruiken vooral de volgende woorden:

1. Slecht (23 keer);
2. Moeilijk (10 keer);
3. Niet goed (10 keer);
4. Duur (10 keer);
5. Lastig (8 keer).

Daarnaast worden de volgende woorden vaak genoemd door de deelnemers:

1. Overdracht medische gegevens/dossier (32 keer);
2. Snel (14 keer);
3. Keuze (13 keer);
4. Ver(der) weg (11 keer);

5. Informatie (9 keer).

Onderstaande citaten laten zien welke ervaring de deelnemers hebben met het overstappen van tandarts/mondhygiënist:

Positief:

"Bij de nieuwe tandarts ben ik super goed begeleid, deze heeft voor mij alles geregeld. Ik kreeg nog wel een boos telefoontje van de vorige praktijk en dat vond ik erg onrespectvol."

"Buitengewoon goed, nu heb ik een tandarts waar wel overleg mee mogelijk is. Hij heeft wel die ene kies willen vullen en daardoor is mijn bovengebit gespaard gebleven."

"Ging prima. Geen problemen ondervonden. Oude praktijk heeft gegevens doorgestuurd naar nieuwe tandarts. Alles zonder problemen."

"Overstappen was geen probleem, de oude tandarts had een overvolle praktijk, en ik kreeg mijn dossier mee. ik vond het bij de oude tandarts lastig met afspraken maken. En daarnaast vond ik dat hij wel erg veel boorde en vaak grote gaten maakte."

"Ging vrij gemakkelijk, werd meteen geaccepteerd omdat de praktijk net groter was geworden."

"Ik heb nu een veel betere tandarts en niet een geldwolf die alleen maar de rekening zo hoog mogelijk probeert op te schroeven."

Negatief:

"Ik heb heel lang bij dezelfde tandarts gezeten. Hier had ik een goede band met alle medewerkers. Toen ik overstapte viel mij op dat de nieuwere praktijk zo onpersoonlijk is. Er wordt weinig moeite gedaan je op je gemak te stellen. Je bent een nummer. Na een slechte ervaring met de mondhygiënist ben ik nogmaals van praktijk gewijcht maar ook hier vind ik de benadering erg onpersoonlijk."

"Vervelend, je moet op zoek naar een ander en je weet niet of die dan beter is dan je huidige tandarts. Dan moet je op zoek naar informatie en dat is moeilijk. op internet zie je toch vaak de klagers in een praktijk. patiënten die tevreden zijn schrijven daar niet over."

"Niet goed door beginnersproblemen in nieuwe praktijk die inmiddels weer verhuisd is naar andere plek (weer verder weg)."

"De nieuwe was erg duur. Ben weer terug naar mijn oude tandarts."

"Lastig om een keuze te maken. Veel tandartsen nemen geen nieuwe patiënten meer aan."

Overig:

"De overstap naar mijn huidige tandarts/mondhygiënist ging prima. Alleen de vorige tandarts/mondhygiënist heeft er erg lang over gedaan om mijn gegevens door te sturen."

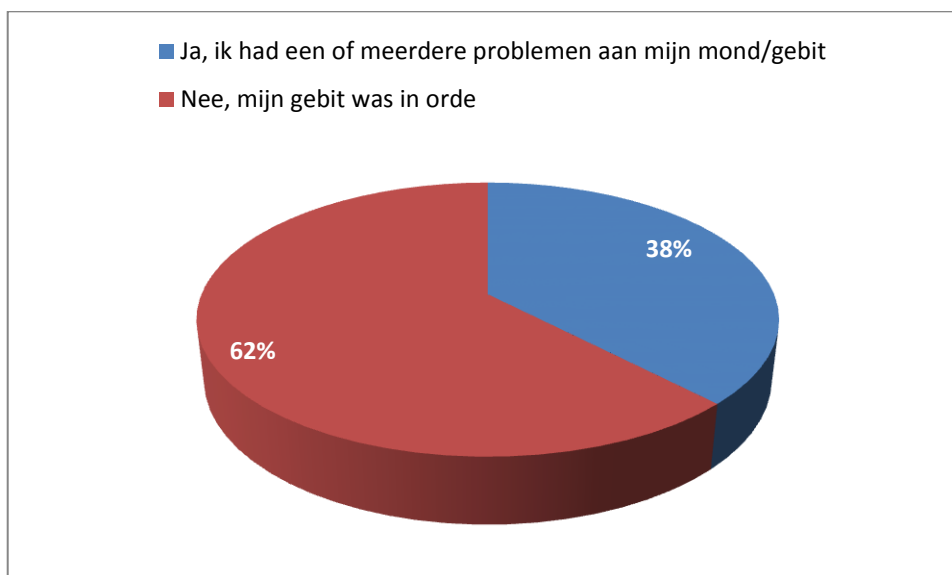
"Werd keurig geregeld en mijn dossier werd snel doorgestuurd."

"Omdat ik mijn tandarts goed kende, hebben we samen besproken welke tandarts uit dezelfde praktijk ik zou kiezen. Mijn keuze werd gerespecteerd."

“Dat was een prima keuze om te doen. Ik heb daar geen spijt van gehad. Ik moet nu iets verder weg. De vorige praktijk was om de hoek, maar ik had zo'n akelige ervaring, dat ik daar weg ben gegaan. Bij de nieuwe tandarts heb ik eerst een kennismakingsgesprek gehad, voordat ik overgestapt ben. Hij was heel open, ook over het feit dat hij net was afgestudeerd en gaf mij alle ruimte om mijn beslissing eerst rustig thuis te overdenken.”

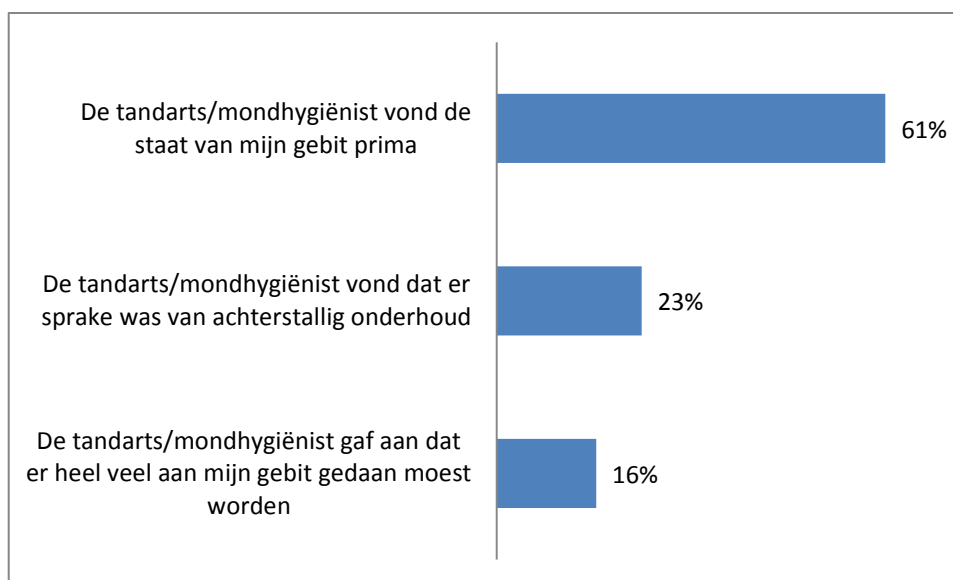
“De tandarts die ik wilde nam geen patiënten aan, wel een jonge tandarts in dezelfde praktijk. Het eerste bezoek was meteen ook informatief - daar werd tijd in gestoken - maar dat was terug te zien op de rekening, zonder dat ik dit tevoren wist.”

1072 deelnemers zijn de afgelopen 2 jaar verandert van tandarts/mondhygiënist. Aan deze deelnemers is gevraagd of ze problemen hadden aan hun mond/gebit toen ze weggingen bij hun tandarts/mondhygiënist. 38% van de deelnemers had één of meerdere problemen aan hun mond/gebit. 62% geeft aan dat hun gebit in orde was (figuur 60).



Figuur 60. Had u problemen aan uw mond/gebit toen u bij uw tandarts/mondhygiënist wegging?

1072 deelnemers zijn de afgelopen 2 jaar verandert van tandarts/mondhygiënist. Aan deze deelnemers is gevraagd wat de nieuwe tandarts/mondhygiënist van de staat van hun gebit vond. Bij 61% van deze deelnemers van de tandarts/mondhygiënist is de staat van het gebit prima, bij 23% vond de tandarts/mondhygiënist dat er sprake was van achterstallig onderhoud en bij 16% gaf de tandarts/mondhygiënist aan dat er heel veel aan het gebit gedaan moest worden (figuur 61).

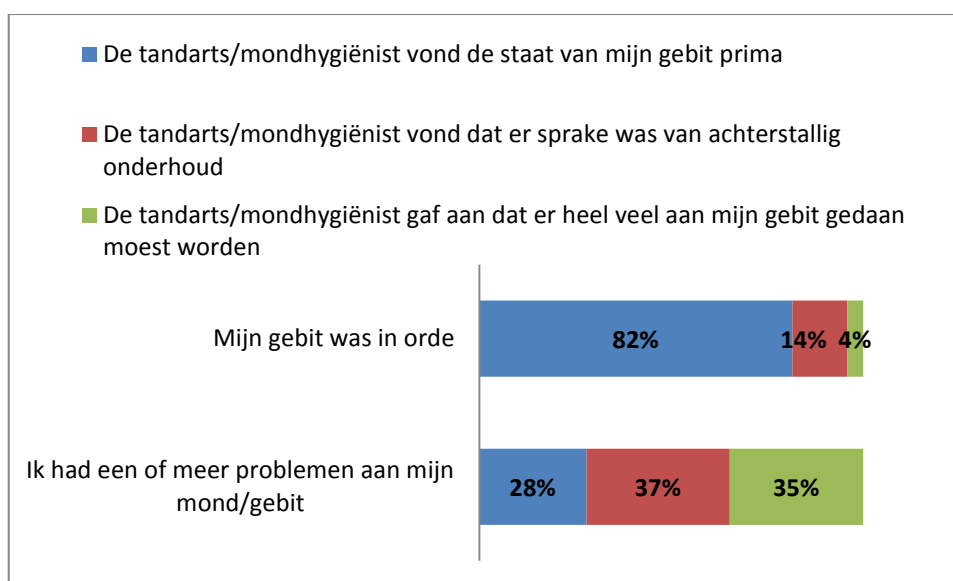


Figuur 61. Wat vond uw nieuwe tandarts/mondhygiënist van de staat van uw gebit?

Problemen met gebit bij overstap en mening nieuwe tandarts/mondhygiënist over staat gebit

- Van de groep deelnemers bij wie het gebit voor het overstappen van tandarts/mondhygiënist in orde was, vond de nieuwe tandarts/mondhygiënist bij 82% de staat van het gebit prima. Bij 14% van deze deelnemers vond de nieuwe tandarts/mondhygiënist dat er sprake was van achterstallig onderhoud. En bij 4% gaf de nieuwe tandarts/mondhygiënist aan dat er heel veel aan het gebit gedaan moest worden (figuur 62).
- Van de groep deelnemers die voor het overstappen van tandarts/mondhygiënist een of meer problemen hadden aan hun mond/gebit, vond de nieuwe tandarts/mondhygiënist bij 28% de staat van het gebit prima. Bij 37% van deze deelnemers vond de nieuwe tandarts/mondhygiënist dat er sprake was van achterstallig onderhoud. En bij 35% gaf de nieuwe tandarts/mondhygiënist aan dat er heel veel aan het gebit gedaan moest worden (figuur 62).

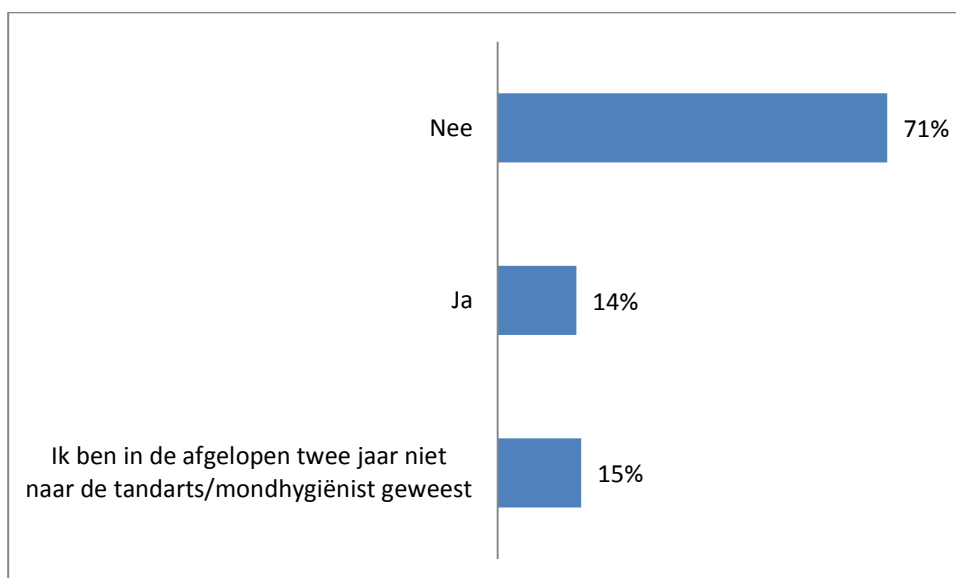
Conclusie: ondanks dat de staat van het gebit in orde was voor de overstap, dacht de nieuwe tandarts/mondhygiënist hier bij 18% van de deelnemers anders over. Aan de andere kant blijkt bij de deelnemers die aangeven een of meer problemen aan hun mond/gebit te hebben, dat de nieuwe tandarts/mondhygiënist bij 28% het gebit in orde vindt (figuur 62).



Figuur 62. Had u problemen aan uw mond/gebit toen u bij uw tandarts/mondhygiënist wegging en wat vond uw nieuwe tandarts/mondhygiënist van de staat van uw gebit?

3.4 Tandarts versus mondhygiënist

Bij 14% van de deelnemers zijn er de afgelopen 2 jaar handelingen uitgevoerd door de mondhygiënist, die eerder door de tandarts werden gedaan. Bij 71% is dit niet gebeurd en 15% is de afgelopen twee jaar niet naar de tandarts/mondhygiënist geweest (figuur 63).



Figuur 63. Zijn in de afgelopen twee jaar bij u wel eens handelingen uitgevoerd door uw mondhygiënist, die eerder door uw tandarts werden gedaan?

1059 deelnemers hebben in een open vraag aangegeven welke ervaring ze hebben m.b.t. handelingen uitgevoerd door de mondhygiënist die eerder door hun tandarts gedaan werden. Een aantal deelnemers heeft deze open vraag gebruikt om aan te geven of deze ervaring positief of negatief was. Maar ook hebben de meeste deelnemers aangegeven welke handelingen de mondhygiënist overgenomen heeft van de tandarts.

Deelnemers noemen het meeste de volgende handelingen:

- Verwijderen tandsteen/tandplak (n=668);
- Periodieke controle (n=151);
- Schoonmaken van worteloppervlakken onder het tandvlees (n=67);
- Vullen van kleine gaatjes (n=54);
- Werkzaamheden aan implantaat, kroon of frame (n=24);
- Maken van röntgenfoto's (n=23);
- Geven van advies en voorlichting over tandvleesaandoeningen/tandenpoetsen (n=22);
- Behandeling, meten en advies bij pockets en parodontitis (n=13);
- Geven van lokale verdoving (n=12);
- Fluoride behandeling (n=2).

Het grootste deel van deze deelnemers geeft aan dat de ervaring positief is en dat ze de behandeling liever uit laten voeren door de mondhygiënist dan door de tandarts (n=237). Een klein deel van de deelnemers heeft het echter als negatief ervaren en ziet liever dat de tandarts deze behandeling uitvoert (n=71).

Onderstaande citaten illustreren de ervaringen van de deelnemers:

“Controles waarin de algehele situatie van het gebit worden bekeken, worden tegenwoordig door zowel de mondhygiënist als de tandarts gedaan en beoordeeld. De tandarts gaat vervolgens na of er eventueel behandeling van gaatjes nodig is en doet dat dan. De mondhygiënist verwijdert elke keer tandsteen en geeft verder adviezen over schoonhouden van het gebit (indien nodig) terwijl verwijdering van tandsteen en tandplak in het verleden ook door de tandarts (in 1 afspraak) werd gedaan. Gevolg: dubbele tijd en dubbele kosten. Mijn budget van de zorgverzekeraar hiervoor is dus eerder op.”

“De controle door mondhygiënist is veel zorgvuldiger dan door tandarts, tandsteen weghalen door mondhygiënist is minder pijnlijk dan door tandarts.”

“Een keuze had ik niet: het meten van de pockets en het verwijderen van tandsteen werden plotseling alleen nog door een mondhygiënist gedaan, zonder voorafgaande mededeling laat staan overleg.”

“Vroeger, 25 jaar geleden, deed mijn tandarts periodieke controles, tandsteen verwijderen en röntgenfoto's maken nog zelf. Tegenwoordig wordt dat zeer adequaat uitgevoerd door de mondhygiënist. Bij de minste twijfel roept zij de tandarts erbij. Ik word zeer deskundig geholpen. Ik ben heel tevreden.”

“Controle, boren. Prima behandeling gehad. Wilde eigenlijk alle controles nu door de mondhygiënist laten uitvoeren, maar dat kon niet.”

“Ik had geen ervaring met het werk van een mondhygiënist, maar heb ervaren dat het verwijderen van tandsteen tot ver onder het tandvlees veel grondiger, uitgebreider en vooral beter gebeurt dan tandartsen ooit hebben gedaan bij mijn tanden. Vooral over het resultaat: 'de tanden staan weer steviger en zijn minder gevoelig' ben ik zeer tevreden.”

“Het plaatsen van een kroon, dit werd door de mondhygiënist gedaan, is los gekomen...”

“Periodiek controle door mondhygiënist; werd goed gedaan. Verdoving geven voor een behandeling werd door mondhygiënist gedaan, wat slecht gebeurde. Uiteindelijk heeft tandarts zelf de verdoving gegeven.”

"Tandsteen, fluoride, uitleg poetsen."

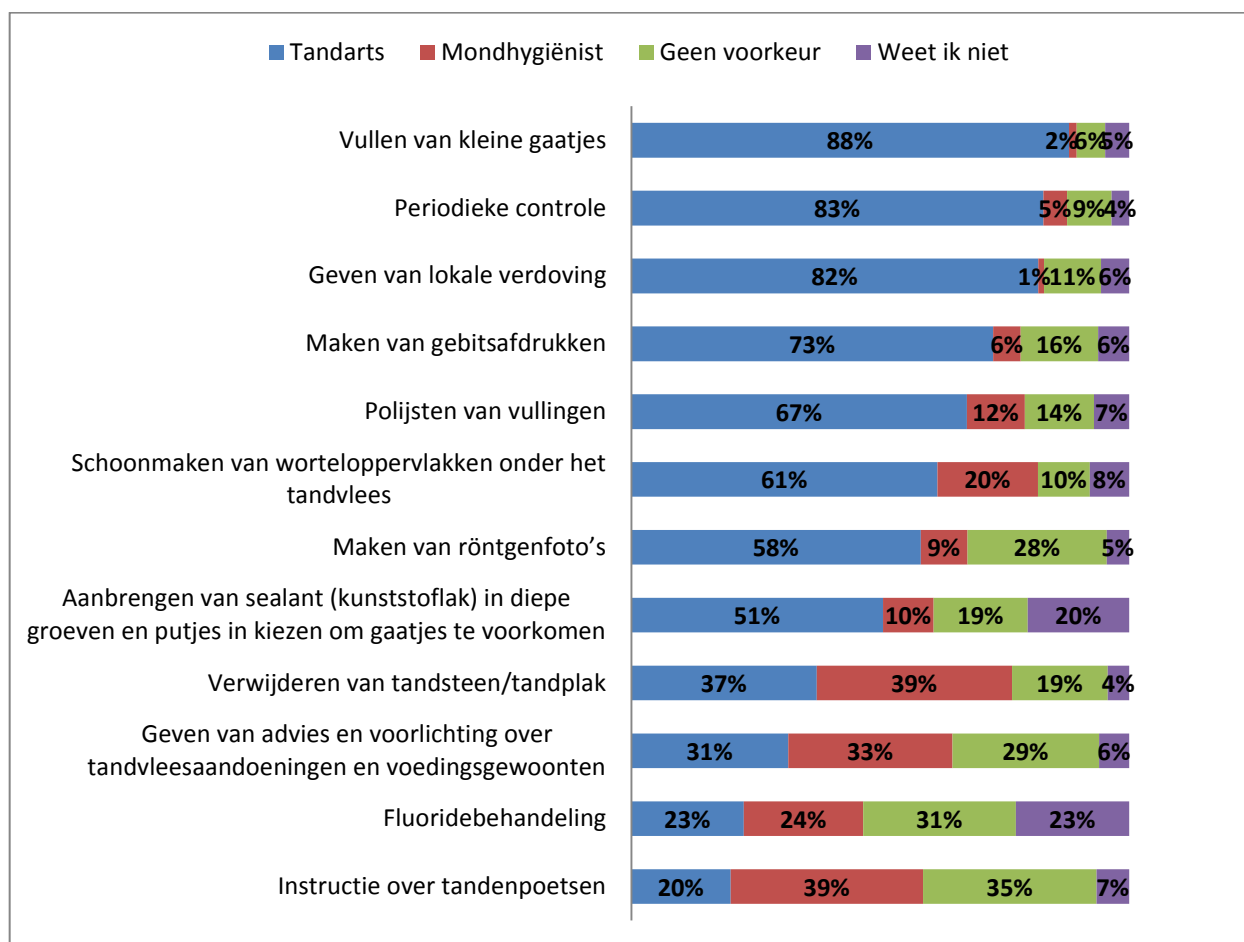
"Tandsteen verwijderen werd eerder door tandarts gedaan, tandarts leek er de laatste keer weinig zin in te hebben en verwees door. onduidelijk of dat terecht was. Mondhygiënist vriendelijk, rustig en betrokken dus qua behandeling prima, wel duurder."

De deelnemers konden voor een aantal behandelingen kiezen door wie ze deze bij voorkeur uit laten voeren. Bij de meeste behandelingen is er een duidelijke voorkeur voor de tandarts (figuur x). Bij de volgende behandelingen is er een lichte voorkeur (1 – 2%) voor de mondhygiënist (figuur 64):

- Verwijderen van tandsteen/tandplak;
- Geven van advies en voorlichting over tandvleesaandoeningen en voedingsgewoonten;
- Fluoride behandeling.

En alleen bij de volgende behandeling is een duidelijke voorkeur voor de mondhygiënist (figuur 64):

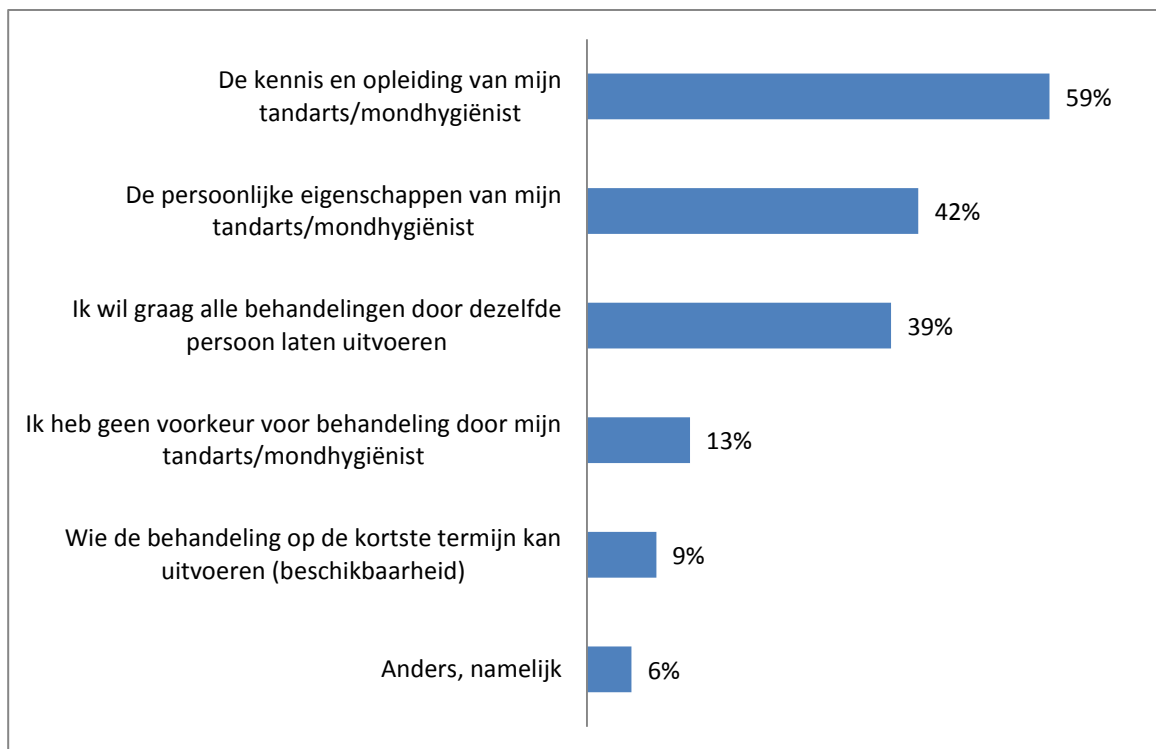
- Instructie over tandenpoetsen.



Figuur 64. Geeft u hieronder aan door wie u de genoemde behandelingen bij voorkeur laat uitvoeren.

De belangrijkste aspecten die een rol spelen bij de voorkeur voor het laten uitvoeren van een behandeling door de tandarts/mondhygiënist zijn (figuur 65):

1. De kennis en opleiding van mijn tandarts/mondhygiënist (59%);
2. De persoonlijke eigenschappen van mijn tandarts/mondhygiënist (42%);
3. Ik wil graag alle behandelingen door dezelfde persoon laten uitvoeren (39%).



Figuur 65. Welke aspecten spelen een rol bij uw voorkeur voor het laten uitvoeren van een behandeling door uw tandarts of mondhygiënist?

Deelnemers is gevraagd of ze nog iets kwijt wilde over hun tandarts/mondhygiënist, wat ze eerder in deze vragenlijst niet genoemd hadden.

Hieronder vindt u een aantal citaten van de 1316 deelnemers die van deze mogelijkheid gebruik gemaakt hebben:

"Het gaat hier veel over de tandarts/mondhygiënist. Ik mis hierin de assistenten. In de praktijk waar ik kom doen de assistenten, controle van het bloeden van het tandvlees, beginnen met tandsteen verwijdering, polijsten/poetsen van de tanden na een behandeling. De mondhygiënist wordt in deze praktijk alleen bij doorverwijzing geraadpleegd. Als je echt heel veel tandsteen hebt of een beter poetsadvies moet krijgen ed."

"De samenwerking van tandarts, mondhygiënist, apotheek, huisartsen en andere zorgverleners in 1 centrum is een groot goed wat we zo moeten houden i.v.m. bereikbaarheid maar vooral de betrokkenheid van de zorgverleners."

"Ik ervaar als prettig dat ik betrokken wordt bij het overleg tussen tandarts en mondhygiënist over behandeling."

"Reden van overstappen was slecht behandeling bij het maken van een afspraak toen een vulling in een snijtand eruit ging. Zou 6 weken moeten wachten. Bij de nieuwe tandarts kon ik een dag later komen."

“Eigenlijk besef ik mij dat de praktijk bepaald wie mij behandeld (hun)werkwijze en dat dit niet met mij besproken is (ga ik dus doen!).”

“Meer openheid over wie wat doet/mag doen en welke kosten daaraan zijn verbonden. Ook: inzicht in tarieven en de prestatiecodes, zodat de declaratie ook begrepen kan worden.”

“Ik vind het vooral vervelend dat je geen keuze hebt/ lijkt te hebben, wie er wat gaat doen.”

“Ik wil niet naar een mondhygiënist, ben altijd alleen bij een tandarts geweest. Verder ben ik vroeger altijd bang geweest, dit is helemaal weg, maar wil gewoon altijd dezelfde persoon hebben. Als ik last heb en ik kan niet bij mijn eigen tandarts terecht dan neem ik extra veel pijnstillers tot dat ik bij mijn eigen tandarts kan. Op de praktijk zijn ze op de hoogte. en de tandarts zelf ook.”

“Nogmaals, duidelijke en eenvoudig taalgebruik, goede info m.b.t. de kosten , m.n. wie betaald de rekening , zorgverzekeraar , en of zelf , en welk gedeelte, eigen risico/eigen bijdrage , juist dit laatste is grote onduidelijkheid over!”

“Ik zou graag een (gemakkelijk vindbaar) adres willen, waar ik onafhankelijke, betrouwbare informatie over de kwaliteit van de zorgverleners kan vinden en of er nog plaats is in de praktijk.”

“Misschien niet de bedoeling van dit onderzoek maar is mis iets over gemaakte keuzes door tandarts/mondhygiënist en voorgestelde (ingrijpende) behandelingen. Alleen informatie geven is niet voldoende. Voor- en nadelen van verschillende ingrepen en mogelijkheid tot iets langer wachten, natuurlijk herstel etc.”

“Mijn tandarts en mondhygiënist zijn beiden zeer vakkundig, wat ik belangrijk vind is het samenspel tussen beiden en dat ze beiden hun vak verstaan.”

“In hoeverre je zelf inbreng kunt hebben op het moment van uitvoering van ingrepen (ook vanuit financieel oogpunt), duidelijke offertes vooraf bij complexe ingrepen.”

“Onbegrijpelijk dat je met een aanvullende tandarts verzekering nog steeds veel zelf moet betalen. Minima zoals ik hebben daar het geld niet voor en dus blijven veel mensen maar zoveel mogelijk weg bij de tandarts.”

“Wat ik belangrijk vind is dat er meer bekendheid komt over het professioneel functioneren van tandartspraktijken.”

“Ik kan de verzekering niet betalen, laat staan de behandeling. Mijn gebit is nu slecht, maar herstel is onbetaalbaar.”

“Ik vind het in zijn algemeenheid gek dat een tandarts de enige arts is waar je preventief periodiek naartoe gaat. En dat terwijl ik bijna nooit iets mankeer aan mijn gebit. Ik moet er wel voor betalen. Kan die frequentie niet wat minder zonder dat je gelijk het stempel "niet gesaneerd" krijgt? Ik ga toch ook niet elk jaar naar mijn huisarts als ik niks mankeer?”

“Mijn tandarts zei dat het kunstgebit vergoed werd.....maar niet dat dit maar voor 75%vergoed wordt, nu kan ik dat betalen, maar ik kan me voorstellen andere mensen niet en als ze dit zelf niet uitzoeken zijn ze hiervan niet op de hoogte.”

“De kwaliteit van tandartsen is zo ontoetsbaar dat ik niet zou willen overstappen. De verhalen over veranderen van tandarts en dan een nieuwe treffen die het werk van de vorige volledig afkeurt zijn legio. 'oh mevrouw maar dat moet állemaal over'. En hoppa duizenden euro's kwijt zonder controle.”

“Het zou goed zijn als deze branche doorzichtiger wordt. Het blijft vreemd dat de tandarts niet in de basisverzekering zit en er standaard tarieven zijn waarbij alles dat een assistente / mondhygiëniste ook kan door deze persoon wordt uitgevoerd. Je moet het werk laten doen door de goedkoopste persoon die dit werk kan doen. Bij twijfel terugval naar de specialist/ tandarts.”

“Ik ben tevreden over de tandarts en mondhygiëniste en de tandtechnieker, werkzaamheden worden goed op elkaar afgestemd.”

4 Samenvatting

4.1 Het onderzoek

De afgelopen periode heeft Patiëntenfederatie NPCF onderzocht wat de ervaringen van mensen zijn met mondzorg. Mondzorg is daarbij afgebakend als zorg verleend door de tandarts of mondhygiënist. Het onderzoek ging in op de ervaringen van mensen met de informatievoorziening, kosten, offertes en facturen, de behandeling en het kiezen daarvan. Bovendien is gekeken naar zorg mijden.

In de mondzorg is aandacht voor de ontwikkeling van professionele standaarden en voor bepaalde doelgroepen. De ervaringen die met deze meldactie zijn verzameld kunnen worden ingebracht bij het maken van professionele standaarden en het formuleren van beleid in de mondzorg.

In dit hoofdstuk leest u de belangrijkste resultaten, conclusies en aanbevelingen van het onderzoek.

4.2 Resultaten

Verzekering

- 65% van de deelnemers heeft een aanvullende verzekering voor mondzorg. Dat is vergelijkbaar met de gegevens over aanvullende polissen van Vektis (2016).

Bezoek aan tandarts en mondhygiënist

- 86% van de deelnemers is in de afgelopen twee jaar bij zijn tandarts geweest;
- 44% van de deelnemers is de afgelopen twee jaar bij zijn mondhygiënist geweest;
- Deelnemers die hoger opgeleid zijn bezoeken vaker de mondhygiënist (50% van de deelnemers) dan middelbaar- (41%) of lager opgeleiden (34%);
- Deelnemers die lager opgeleid zijn gaan vaker niet naar de tandarts en/of mondhygiënist (25%), dan mensen met een middelbare- (16%) of hogere opleiding (8%);
- De waardering die deelnemers geven voor de mondhygiënist en zijn praktijk is gemiddeld een 8,1;
- De waardering die deelnemers geven voor de tandarts en zijn praktijk is een 8,2.

Informatievoorziening

- 10% van de deelnemers die de afgelopen twee jaar bij tandarts of mondhygiënist is geweest weet niet door wie hij of zij werd geholpen (tandarts, mondhygiënist, preventieconsulent, etc.).
- Moment van informatievoorziening: informatie over de noodzaak van de behandeling en over welke behandeling wordt voorgesteld wordt vaak vooraf gegeven (68% resp. 64%), terwijl informatie over de voor- en nadelen en over alternatieven voor de voorgestelde behandeling slechts aan 21% resp. 25% vooraf is gegeven. Hierbij moet opgemerkt worden dat dit uiteraard niet voor alle behandelingen mogelijk zou zijn geweest. Informatie over de kosten van de behandeling of de te gebruiken materialen tijdens de behandeling wordt niet altijd vooraf gegeven. Respectievelijk 50% en 53% van de deelnemers gaf aan deze informatie pas tijdens- of na de behandeling te hebben ontvangen, of zelfs helemaal niet te hebben gekregen.
- Aan de deelnemers is gevraagd hoe het moment waarop ze ergens over werden geïnformeerd hebben ervaren: te vroeg, op tijd, te laat, of niet gekregen, dan wel niet van toepassing.
 - Dat laat zien dat deelnemers vooral informatie over de voorgestelde behandeling (85%), de noodzaak ervan (79%) en de duur (70%) ervan op tijd zeggen te hebben gehad. Toch komt het ook hier voor dat deelnemers de informatie niet kregen of naar hun mening te laat. Van de drie genoemde onderwerpen komt dat het vaakste voor bij de duur van de behandeling (3 % geeft aan de informatie te laat te hebben gehad en 13% helemaal niet).
 - Informatie over voor en nadelen van een alternatieve behandeling, over alternatieven voor de voorgestelde behandeling of informatie over materiaal en techniekkosten is volgens de deelnemers het minst vaak op tijd verstrekt, namelijk resp. 25%, 28% en 38% van de deelnemers gaf dit aan.

- Deelnemers is gevraagd of zij informatie hebben gemist. 40% van de deelnemers die bij een tandarts of mondhygiënist zijn geweest geeft aan informatie te hebben gemist. Dat gaat dan in meerderheid over de kosten van de behandeling (64%), alternatieven voor de voorgestelde behandeling (31%), over de voor- en nadelen van de behandeling (23%) en de materiaal-/techniekkosten (23%).

Informatie over kosten

Het onderwerp informatie over de kosten van de behandeling is verder onderzocht.

- 61% van de deelnemers die recent bij een tandarts of mondhygiënist zijn geweest gaf aan niet van tevoren te horen te hebben gekregen wat de kosten van de behandeling zijn.
- 48% had dit wel graag van tevoren geweten.
- Er is specifiek gekeken naar de informatieverstrekking bij behandelingen die duurder zijn dan EUR 250,--. Het geven van een offerte is in dat geval verplicht ². 51% van de deelnemers die aangaf een behandeling te hebben gehad die duurder is dan EUR 250,-- heeft een offerte ontvangen, 49% niet. 58% van de deelnemers (die een offerte hebben ontvangen) gaf aan dat de prijs van behandeling overeenstemde met de offerte, 15% gaf aan de prijs uiteindelijk lager uitviel en 7% hoger. 20% weet het niet meer.
- Een meerderheid van 55% van de mensen die meer betaalden voor een behandeling dan 250,-- gaf aan een offerte te willen krijgen.
- Het verschil tussen het aantal deelnemers dat aangaf wel een offerte te wensen en aanvullend verzekerd is en het aantal mensen dat dat aangaf terwijl zij niet aanvullend zijn verzekerd is gering.
- De rekening werd over het algemeen als duidelijk ervaren. Wanneer de rekening niet duidelijk was, kwam dat vooral door de gebruikte codes (66%), omschrijving van de behandeling (50%) of de materiaal / en techniekkosten (40%).
- Van de deelnemers die geen rekening hebben gekregen, gaf 23% aan dat ze die wel graag hadden willen krijgen en 77% niet.

De interesse van deelnemers aan het onderzoek in de kosten lijkt dus relatief te beperkt te zijn.

Informatie via de website

- Deelnemers die het afgelopen jaar de website van hun tandarts of mondhygiënist praktijk hebben bezocht, geven in reactie op de vraag welke informatie zij daarop missen vooral aan dat ze geen informatie gemist hebben of dat niet weten (47%). De volgende informatie werd wel gemist:
 - Informatie over de kosten van de behandeling (19%);
 - Waardering voor deze praktijk van andere patiënten (16%);
 - Informatie over een behandeling (8%).

Kiezen van een behandeling

Deelnemers konden over het maken van keuzes voor een behandeling aangeven of een bepaalde stelling in hun geval wel of niet van toepassing was. De stellingen die het meeste van toepassing zijn:

- Ik vind dat mijn tandarts / mondhygiënist mij voldoende heeft betrokken bij het besluit mij te behandelen (86%);
- In ben tevreden over hoe het traject rondom mijn behandeling is verlopen (86%);
- In vind dat ik van mijn tandarts voldoende informatie heb gekregen (83%).

Toch gaf 15% aan dat de stelling “Ik krijg van mijn tandarts / mondhygiënist geen kans om vragen te stellen” op hen van toepassing was. Bovendien gaf 40% van de deelnemers aan dat de stelling “Ik kreeg tijd om thuis over de behandeling na te denken” op hen van toepassing was.

² <https://www.nza.nl/zorgonderwerpen/zorgonderwerpen/Mondzorg/Uitgelicht/>

Zorg mijden

- Van de deelnemers met een aanvullende verzekering (65%, n=6038) is 5% de laatste twee jaar niet bij een tandarts of mondhygiënist geweest. Van de groep deelnemers zonder aanvullende verzekering (n=3224) is 30% de laatste twee jaren niet bij een tandarts of mondhygiënist geweest.
- 22% van de deelnemers die bij hun laatste bezoek aan tandarts of mondhygiënist geweest zijn voor een behandeling, heeft de afgelopen twee jaar wel eens besloten om een voorgestelde behandeling niet uit te laten voeren. Dat komt vooral omdat mensen hem te duur vonden (27%), ze het op dat moment niet nodig vinden en later alsnog hebben gedaan/ zullen doen (24%) en 16% vond dat de behandeling niet nodig is.
- 1291 deelnemers (14%) geven aan de afgelopen twee jaren niet bij een tandarts of mondhygiënist te zijn geweest. Deelnemers gaven aan dat dat kwam omdat zij een kunstgebit hebben (55%), maar ook kan 6% het niet betalen, 5% vindt het te duur en 4% is niet verzekerd voor mondzorg (totaal 15% vanwege kosten).

Keuze informatie

Er is gekeken naar welke onderwerpen mensen belangrijk vinden om bij hun keuze te betrekken.

Organisatie

- **(Heel)belangrijk vinden deelnemers:** goede telefonische bereikbaarheid (89%), is er een vaste tandarts / mondhygiënist (87%), afspraken op korte termijn mogelijk (88%), beperkte wachttijden in de wachtkamer (80%) en inzicht in mijn medische gegevens (69%). Respectievelijk 87%, 89%, 88%, 80% en 69% van de deelnemers vindt dit (heel) belangrijk.
- Het **minst belangrijk vinden deelnemers:** de mogelijkheden voor spreekuren in de avonden en weekenden, goed bereikbaarheid per mail, mogelijkheid tot een kennismakingsgesprek, duidelijkheid over waar je eventuele klachten kan indienen en privacy aan de balie. Respectievelijk 42%, 50%, 54%, 56% en 57% van de deelnemers vindt dit (heel) belangrijk.

Kiezen op aspecten rond de accommodatie

- Heel belangrijk vinden deelnemers: schone praktijk (94%), toegankelijkheid voor minder validen (61%), praktijk is dichtbij (60%), prettige wachtkamer (59%) en wastafel aanwezig om van tevoren tanden te kunnen poetsen (41%).

Kiezen op communicatie en ervaringen

- Van belangrijk naar minst belangrijk: de manier waarop de tandarts / mondhygiënist communiceert (95% belangrijk tot heel belangrijk), de mate waarin je bij besluiten wordt betrokken (94%), de manier waarop de balie-medewerker of assistent communiceert (92%), de ervaringen van anderen met de tandarts of mondhygiënist (46%).

Kwaliteit

Hoe weten mensen hoe goed hun tandarts of mondhygiënist is? Meestal via familie / vrienden (27%), men weet het niet maar zou het wel willen weten (26%), men weet het niet en hoeft dat ook niet te weten (21%), websites zoals Zorgkaart Nederland (11%) en informatie van de praktijk (10%).

Overstappen

12% van de deelnemers is de afgelopen 2 jaar van tandarts/mondhygiënist overstapt. De belangrijkste reden om over te stappen is ontevredenheid met de tandarts of mondhygiënist (28%). Daarna volgen pensioen of stoppen met de praktijk en verhuizen van de praktijk/behandelaar (een kleine 28%) en 16% van de deelnemers gaf aan dat het overstappen vanwege een verhuizing van henzelf gebeurde.

Bij vertrek bij de huidige tandarts / mondhygiënist gaf 62% aan dat hun gebit in orde was en 38% dat zij een of meerdere problemen hadden aan hun mond / gebit. Van de groep deelnemers die aangaf dat hun

gebit in orde was, bleek bij de nieuwe tandarts / mondhygiënist in 18% van de gevallen dat er toch een slechte staat of achterstallig onderhoud was. Bij de groep die aangaf al problemen te hebben, bleek in bijna 1 op de 3 gevallen bij de nieuwe tandarts / mondhygiënist dat het gebit tóch in orde was.

Tandarts versus mondhygiënist (taakherschikking)

- Bij 14% van de deelnemers zijn er de afgelopen twee jaren handelingen uitgevoerd door de mondhygiënist die eerder door de tandarts werden gedaan. Bij 71% kwam dit niet voor en 15% is de afgelopen twee jaar niet naar de tandarts of mondhygiënist geweest.
- Gevraagd naar de voorkeur voor mondhygiënist of tandarts ontstaat het volgende beeld:
 - Lichte voorkeur voor tandarts: periodieke controle, geven van lokale verdoving, aanbrengen van sealant, vullen van kleine gaatjes, maken van gebitsafdrukken, polijsten van vullingen, schoonmaken van worteloppervlakken onder het tandvlees, maken van röntgen foto's.
 - Lichte voorkeur voor mondhygiënist: verwijderen van tandsteen / tandplak, fluoride behandeling, instructie over tandenpoetsen, geven van advies en voorlichting over tandvleesaandoeningen en voedingsgewoonten.
- Welke aspecten spelen een rol bij die voorkeuren? Het belangrijkste (top 3): de kennis en opleiding van de tandarts / mondhygiënist (59%), zijn of haar persoonlijke eigenschappen (42%) en het graag willen laten uitvoeren van alle behandelingen door dezelfde persoon (39%).

5 Conclusies en aanbevelingen

Algemene waardering en zorgen

De deelnemers zijn over het algemeen tevreden over hun tandarts, mondhygiënist en hun praktijk. Dat blijkt uit de rapportcijfers die mensen gaven. Die zijn gemiddeld een 8,2 voor de tandarts en zijn praktijk en gemiddeld een 8,1 voor de mondhygiënist en zijn praktijk. Daarmee is de waardering op gelijk niveau als die van de huisarts³.

Tegelijkertijd blijkt uit het onderzoek dat er knelpunten zijn op het gebied van informatievoorziening en dat de kwaliteit varieert. Ook blijkt dat mensen zorg mijden. Patiëntenfederatie NPCF vindt dit zorgelijke uitkomsten.

Informatievoorziening

Het blijkt niet voor iedereen (10%) altijd duidelijk door wie (welke discipline) ze zijn geholpen. Dat is zorgwekkend. Want vertrouwen in de deskundigheid, opleiding en kennis vormen een belangrijke afweging om een voorkeur voor een bepaalde zorgverlener te hebben. Daarom is het belangrijk dat de patiënt weet wie de behandeling verricht.

- We roepen mondzorgverleners op om hierover goede informatie te verstrekken.

Niet alle informatie wordt op een logisch of gewenst moment verstrekt. Informatie over de voor- en nadelen van een behandeling en alternatieven is in amper één op de vier gevallen vooraf verstrekt. Mensen ervaren dit ook als 'te laat'. Ook mist 40% van de deelnemers aan het onderzoek informatie. Het is nodig dat informatie volledig en tijdig wordt verstrekt. We roepen zorgverleners op dit te regelen.

Informatie over kosten is een specifiek aandachtspunt. Het is opmerkelijk dat in bijna de helft van de gevallen waarin dat verplicht is⁴, namelijk als de behandelkosten meer bedragen dan EUR 250,--, deelnemers toch geen offerte hadden ontvangen. De meerderheid had die wel graag gehad. Zowel de verplichting als de wens van patiënten maakt duidelijk dat hierin voorzien moet worden.

- We roepen mondzorgverleners op om hierover goede informatie te verstrekken.

Zorg mijden

Ruim één op de vijf respondenten heeft aangegeven wel eens een behandeling niet of later te doen. Dat komt vooral omdat ze deze te duur vonden, later alsnog zullen doen of dat ze de behandeling niet nodig vonden. Tegelijkertijd geeft 14% van de mensen aan de afgelopen twee jaren niet bij een tandarts of mondhygiënist te zijn geweest, waarbij de reden in 15% van de gevallen kosten gerelateerd is.

- Patiëntenfederatie NPCF vindt dit zeer ongewenst. Daarom roept zij op tot nader onderzoek om uit te zoeken waardoor dit komt. Bovendien is het nodig om te onderzoeken wat nodig is om de problemen die voortvloeien uit zorg mijden het hoofd te bieden.

Kwaliteit

Het is opmerkelijk dat van de groep deelnemers die aangaf dat hun gebit in orde was ten tijde van het overstappen van tandarts of mondhygiënist, er in 18% van de gevallen bij de nieuwe tandarts / mondhygiënist tóch bleek dat er een slechte staat of achterstallig onderhoud was. Deze variatie in kwaliteit is ongewenst. Mensen kunnen hierdoor mogelijk ook voor onverwachte kosten komen te staan.

³ NPCF meldactie huisartsenzorg 2016

⁴ <https://www.nza.nl/zorgonderwerpen/zorgonderwerpen/Mondzorg/Uitgelicht/>

- Patiëntenfederatie NPCF roept zorgverleners op tot de ontwikkeling van kwaliteitsstandaarden, zodat je als patiënt weet wat je mag verwachten.

Gezondheidsvaardigheden

Goede mondzorg vereist dat mensen voldoende kennis hebben over wat nodig is, maar ook dat zij gelegenheid hebben om dat te regelen. Uit het onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat hoger opgeleiden vaker een bezoek aan de mondhygiënist brengen. Dat impliceert dat aandacht voor gezondheidsvaardigheden kan leiden tot winst van mondgezondheid. Het in beeld hebben van kwetsbare groepen is dan ook belangrijk. Maar het laat juist ook zien dat de signalerende kracht van andere zorgverleners dan mondzorgverlener die deze mensen zien, kan worden verbonden aan de mondzorg. Juist ook de ontwikkeling dat mensen langer thuis blijven wonen vereist dat deze groep niet uit beeld raakt qua mondgezondheid.

- Daarvoor is samenwerking tussen verschillende disciplines noodzakelijk, ook buiten de mondzorg. Er moet voldoende signaleringsvermogen bij niet-mondzorg zorgverleners zijn.

Kiezen in de mondzorg: voor behandeling en behandelaar

Rond het kiezen van een behandeling geeft ruim één op de tien mensen aan dat de stelling dat ze voldoende bij de besluitvorming zijn betrokken niet van toepassing is. Dat toont aan dat er verbetermogelijkheden zijn. De stelling dat er samen met de patiënt is besloten wat de beste behandeling was, is door ruim één van de drie deelnemers met niet van toepassing beantwoord en ruim de helft van de mensen gaf aan het niet zo is dat er verschillende opties met hen zijn besproken.

- Dat laat zien dat gezamenlijke besluitvorming versterkt moet worden.

De belangrijkste reden om te wisselen van mondzorgverlener blijkt ontevredenheid te zijn. Het is dan ook nuttig dat mondzorgverleners voortdurend zicht hebben op de wensen en behoeften van patiënten. Tevredenheid is geen doel op zich, maar dat ontevredenheid de belangrijkste reden is om te wisselen van mondzorgverlener zou moeten aansporen om te werken aan de tevredenheid van patiënten. Ook is het wisselen in principe in tegenspraak met het belang dat mensen hechten aan een vaste tandarts als aspect om hun keuze op te baseren.

Als mensen overstappen gebruiken ze verschillende informatiebronnen om hun keuze op te baseren. 26% van de deelnemers geeft aan niet te weten hoe goed de tandarts of mondhygiënist is, maar dat wel graag te willen weten.

- Het verdient dan ook aanbeveling voor zorgverleners om aan geschikte informatie op dit onderwerp te werken.

Taakherschikking: wie doet wat?

De voorkeur voor een tandarts of mondhygiënist wordt bepaald door de kennis en opleiding, diens persoonlijke eigenschappen en de wens dat dezelfde persoon de behandelingen uitvoert. Tegelijkertijd is er voor bepaalde behandelingen onder respondenten wel een lichte voorkeur te zien. Een lichte voorkeur voor de tandarts is aangegeven voor: periodieke controle, geven van lokale verdoving, aanbrengen van sealant, vullen van kleine gaatjes, maken van gebitsafdrukken, polijsten van vullingen, schoonmaken van worteloppervlakken onder het tandvlees, maken van röntgen foto's. Een lichte voorkeur voor mondhygiënist gaven deelnemers aan voor: verwijderen van tandsteen / tandplak, fluoride behandeling, instructie over tandenpoetsen, geven van advies en voorlichting over tandvleesaandoeningen en voedingsgewoonten.

Het Capaciteitsorgaan verwacht in haar capaciteitsplan van 2013 een toename van de vraag naar mondzorg door tandartsen én mondhygiënist⁵. Beroepsorganisaties van tandartsen wijzen bovendien op een mogelijk tekort aan tandartsen. Voor patiënten is het belangrijk dat voldoende zorg van goede kwaliteit gewaarborgd is.

Bij het uitwerken van oplossingen voor mogelijke tekorten vindt Patiëntenfederatie NPCF het volgende belangrijk:

- Kennis en opleiding van de tandarts / mondhygiënist, zijn of haar persoonlijke eigenschappen en het graag willen laten uitvoeren van alle behandelingen door dezelfde persoon zijn voor patiënten belangrijke aspecten om hun voorkeur voor een zorgverlener op te baseren.
- Vertrouwen en inzicht in de deskundigheid en kwaliteit zijn noodzakelijk.
- Kwaliteit en uitkomsten van zorg moeten in de gaten worden gehouden.
- Het is nodig dat er lokaal goede samenwerkingsafspraken zijn. Bovendien moet indien nodig op tijd kunnen worden opgeschaald naar een andere zorgverlener. Zowel de organisatie in de dagelijkse praktijk als ook de financiering moeten dat mogelijk maken.

⁵ <http://www.capaciteitsorgaan.nl/wp-content/uploads/2016/02/Capaciteitsplan-2013-Deelrapport-3-Mondzorg.pdf>