

Bij de tandarts is weinig te kiezen



PORSELEIN,
ZIRKONIUM OF
GOUD?

Veel tandartsen geven te weinig informatie voor zij een kroon plaatsen. Dankzij uw meldingen kunnen lakse tandartsen nu een controle verwachten.

Tekst **Liesbeth Barenbrug**

wat & hoe

Product

Kronen

Uitvoering

De Consumentenbond onderzocht samen met de NZa of en hoe tandartsen hun patiënten informeren over een kroonbehandeling.

Hiervoor vulden 1060 patiënten een vragenlijst in. Deze lijst maakte deel uit van een bredere enquête naar orthodontie- en tandartsbehandelingen, die door 2200 mensen werd ingevuld. Dit was een vervolg op een onderzoek uit 2015, waaruit bleek dat de informatieverstrekking bij beugelbehandelingen onvoldoende was.

De tandarts wilde een porseleinen kroon plaatsen. Pas na doorvragen bleek een zirkoniumkroon veel goedkoper.' Dit is zomaar een reactie uit een enquête van de Consumentenbond en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) over kroonbehandelingen, waaruit blijkt dat te veel tandartsen hun patiënten slecht informeren over het plaatsen van kronen. Ook verzuimen ze een offerte te maken en sturen ze onvolledige rekeningen. Om

dan direct maar even door te gaan: een derde van de patiënten krijgt ook niet te horen wat de behandeling precies inhoudt en tweederde weet niet welk resultaat hij kan verwachten. Verder weet driekwart van de patiënten niet welke voorbereidende behandelingen er nodig zijn voor het plaatsen van een kroon.

Prijskaartjes

Zo meldt iemand: 'Ik had graag gehoord dat ik eerst een wortelkanaalbehandeling moest ondergaan.' Tandartsen informeren onvoldoende over de (totale) duur van de behandeling(en) en het aantal behandelsessies dat nodig is. Hoelang

'Had ik geweten dat de behandeling dubbel zo duur zou zijn, dan had ik het niet gedaan'

een sessie duurt, is slechts bij iets meer dan eenderde van de patiënten bekend. En wat erger is: aan meer dan driekwart van de patiënten vertelt de tandarts niet dat er verschillende materiaalsoorten voor kronen zijn, wat de kwaliteitsverschillen zijn en welke prijskaartjes er hangen aan de diverse kronen.

‘Dit is te gek voor woorden,’ reageert Carl Jakobs, campagneleider Zorg van de Consumentenbond. ‘Patiënten hebben recht op goede voorlichting. Een kroon is vaak een dure aangelegenheid. En voor rekeningen boven de €250 zijn tandartsen altijd verplicht een offerte te maken.’ 70% van de patiënten met een rekening boven de €250 krijgt die offerte wel, maar moet er vaak zelf om vragen. Sommige patiënten vinden dat moeilijk, blijkt uit de reacties: ‘Ik heb het gevoel dat ik lastig ben als ik om een offerte vraag.’

Dubbel zo duur

Bij circa 75% van de patiënten komt de rekening overeen met de offerte. Als ze van elkaar verschillen valt de rekening vaker lager uit dan de offerte. Niettemin laat een verontwaardigde patiënt ons weten: ‘Had ik geweten dat de hele behandeling dubbel zo duur zou worden, dan had ik het niet gedaan.’

Nog een verplichting: tandartsen moeten behandelcodes, materiaal- en techniekkosten op de rekening vermelden. Ook dat doet de helft niet helemaal volgens de regels. ‘Het is duidelijk dat er nog veel te verbeteren is,’ vertelt Jakobs. ‘Een heldere website met voorbeelden van behandelingen, alternatieven en prijzen, opgezet door de beroepsverenigingen KNMT en ANT zou kunnen helpen. De NZa moet een zorgverlener die overduidelijk tekortschiet aanpakken.’ Dat zal de NZa ook doen. In het toezicht op tandartsen gebruikt ze ook de uitkomsten uit dit onderzoek. ‘We kunnen niet alle 7000 mondzorgpraktijken bezoeken en we

Uitkomsten test

Bent u voorgelicht door uw behandelaar? Zo ja, op welk van de genoemde onderdelen was dat?

JA, OVER DE MATERIAALSOORTEN

23,5%

Verschillende materiaalsoorten

16,3%

Verschillen in kosten van de materiaalsoorten

18,4%

Verschillen in de kwaliteit van de diverse materiaalsoorten

JA, OVER DE BEHANDELDUUR

55,3%

Duur van de totale behandeling

61,4%

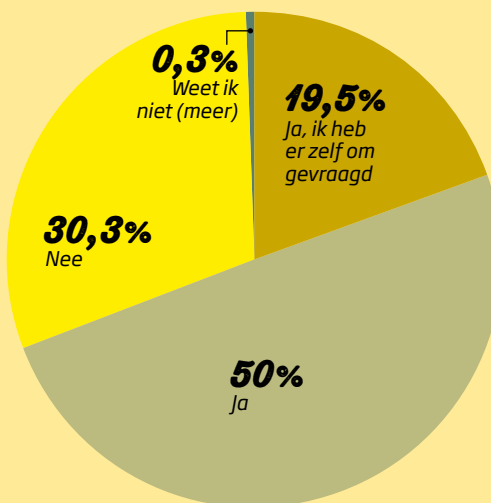
Hoeveel behandelsessies er nodig zijn

36,5%

Duur per behandelsessie

Heeft u voorafgaand aan de behandeling een offerte ontvangen?

(*Bij mensen met een rekening van minimaal €250)



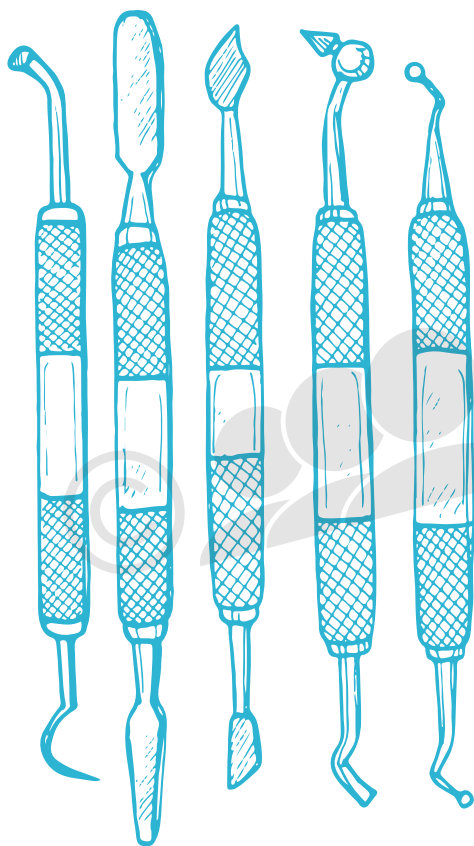
WAT IS EEN KROON?

Soms is een tand of kies zo zwaar beschadigd door bederf of een ongeluk dat het onmogelijk is deze te herstellen met een normale vulling. Een kroon is dan een optie: een kapje van metaal, porselein of ander materiaal dat precies aansluit op een beschadigde tand of kies. Daardoor krijgt de tand of kies zijn oorspronkelijke vorm en functie

terug. Ook om cosmetische redenen kan een kroon worden geplaatst, bijvoorbeeld bij grote vullingen die verkleurd zijn of slecht gevormde tanden en kiezen die voor in de mond staan.



Ook om cosmetische redenen kan een kroon nodig zijn



willen het kaf van het koren scheiden. Veel tandartsen doen het gelukkig wel goed', vertelt Martijn van Ekeveld, mondzorgspecialist bij de NZa. 'Aan de hand van dit onderzoek kunnen we nu gericht actie gaan ondernemen bij die tandartsen van wie is gebleken dat ze hun patiënten niet goed informeerden. We zullen ze eerst om opheldering vragen en als het nodig is, scherpe maatregelen nemen.' ■

De NZa moet een zorgverlener die tekortschiet aanpakken

MEER INFORMATIE

 consumentenbond.nl/mondzorg
consumentenbond.nl/zorgklachten
consumentenbond.nl/tandartsrekening
consumentenbond.nl/tandartsverzekering

Meldpunt Mondzorg

Welke informatie kreeg u van uw tandarts? Doe mee met onze actie en vul de vragenlijst in. Dit kan tot 24 oktober via consumentenbond.nl/mondzorg

Een kroon: en dan?

Waar moet je aan denken en wat zijn de mogelijkheden als je een kroon nodig hebt? Het begint met goede voorlichting.

De tandarts moet je informeren

Voordat een patiënt toestemming geeft voor een behandeling, moet de tandarts hem informeren over de verschillende behandelmogelijkheden met hun voor- en nadelen, de mogelijke risico's en de te verwachten resultaten. Bij kronen moet de tandarts ook informatie geven over de verschillende materiaalsoorten en de bijbehorende kosten. Ook door collega's gebruikte methoden en technieken die de tandarts niet zelf toepast omdat hij bijvoorbeeld de apparatuur daarvoor mist, moeten aan bod komen.

Verder is de tandarts verplicht bij een bedrag hoger dan €250 eerst een offerte aan te bieden. De factuur mag daar 10% van afwijken. Blijkt tijdens de behandeling dat de kosten veel hoger zullen uitvallen, dan moet de tandarts dat tijdig aangeven.

Patiënten mogen ook verwachten dat ze vooraf informatie krijgen over hoelang de behandeling zal duren en hoeveel tijd ze per sessie kwijt zijn.

Het is niet alles goud wat er blinkt

Al is een metalen kroon zeer sterk en slijtvast, niet iedereen vindt goud in de mond mooi. Daarom wordt het metaal vaak met een laagje tandkleurig porselein of keramiek bedekt. Soms bestaat een kroon ook geheel uit porselein of keramiek. Kwetsbaarder, maar meer lijkend op eigen tanden en kiezen.

Tandartsen die voor een kroon het gebit scannen en de kroon maken met een freesmachine gebruiken vaak zirkonium (zie 'happen of scannen'). Eventueel komt daar een laagje porselein overheen voor een nog mooier resultaat.

Patiënten zijn meer dan vroeger bereid in te leveren op de sterkte van de kroon voor een natuurlijker uiterlijk, maar een goed advies van de tandarts blijft van belang. Want kiezen die met kauwen zwaar belast worden, vragen bijvoorbeeld om een sterke kroon. Ook van tandenknarsen kunnen kronen veel te lijden hebben.

Wat moet er op de rekening staan?

Veelal werken tandartsen samen met een tandtechnisch laboratorium. De tandarts maakt een afdruk van de te behandelen tand of kies en de omliggende delen van het gebit. De patiënt moet daarvoor 'happen' in zacht materiaal. Met die afdruk maakt de tandtechnicus een kroon op maat. Materiaal- en techniekkosten van de tandtechnicus moeten op de rekening staan. Tandartsen mogen hierop geen winst maken en mogen kortingen die zij krijgen bij een tandtechnisch laboratorium niet in eigen zak steken.

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft reden om aan te nemen dat dat toch gebeurt en onderzoekt dat nu. Patiënten hebben recht op een kopienota van de tandtechnicus. Het is dus raadzaam die te vragen en naast de rekening van de tandarts te leggen. Wie een vermoeden heeft van een (bewust) onjuiste rekening, kan dit melden bij de NZa: nza.nl/organisatie/Contact/Meldpunt



Happen of scannen?

Bij sommige tandartsen is 'happen' niet meer nodig voor een kroon. Bijvoorbeeld als ze gebruikmaken van diverse computertechnieken zoals CAD/CAM- en Cerec-technieken. Met speciale 3D-scanapparatuur is zo de situatie in de mond vast te leggen. Op de computer verschijnt dan een 3D-beeld, waarmee de tandarts samen met de patiënt kan bepalen hoe de kroon eruit komt te zien. Hierna zal de tandarts met een freesmachine de kroon uit een blokje keramiek of ander materiaal precies op maat maken. Afhankelijk van het materiaal wordt de kroon in een hete oven gebakken om sterker te worden. Deze techniek maakt het tijdelijk dragen van een noodkroon overbodig, waardoor het aantal behandelsessies omlaag gaat. Duurder dan een kroon die is gemaakt door een tandtechnicus is het meestal niet.

Ontevreden?

Lange tijd gold voor tandartsen alleen een zogenoemde 'inspanningsverbintenis': de tandarts moet zich inspannen om een zo goed mogelijk resultaat te leveren. Voor veel tandartsbehandelingen geldt dat nog steeds, maar voor kronen geldt inmiddels ook een 'resultaatverbintenis': de patiënt mag rekenen op een goed resultaat. Het gaat immers om een relatief eenvoudige behandeling waarvan het resultaat goed te voorspellen is. Wie achteraf ontevreden is, kan de tandarts hierop wijzen. Bovendien zorgt deze verbintenis ervoor dat de ontevreden patiënt sterker staat bij het indienen van een klacht.

Sommige tandartsen geven (kosteloos) garantie op kronen. Dat kan aan de orde zijn als een kroon breekt of loslaat. Vaak is er het eerste jaar 100% tegemoetkoming van de kosten, aflopend tot 20% in het 5e jaar. Kan de tandarts aantonen dat problemen met de kroon door de patiënt veroorzaakt zijn, bijvoorbeeld door slechte mondhygiëne, dan zijn de herstelkosten voor de patiënt. Informeer vooraf bij de tandarts naar de garantie-termijn en voorwaarden.

Voor klachten over de tandarts is er de wegwijzer consumentenbond.nl/zorgklachten

Toekomst-muziek

Nog een paar jaar geduld en dan komen kronen bij de tandarts uit de printer. Daniël Wismeijer, hoogleraar aan het Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam, plaatste vorig jaar als eerste ter wereld een 3D-geprinte kroon bij een patiënt op een implantaat. Deze kroon bestaat uit een soort hars die in een reservoir wordt gegoten en met een 3D-printer laagsgewijs wordt opgebouwd. Dit hele proces duurt ongeveer een kwartier en is goedkoper en nauwkeuriger dan de huidige technieken. De 3D-geprinte kroon zal te zijner tijd ook geplaatst kunnen worden op eigen kiezen en tanden. De nieuwe methode is een mooie doorbraak op het gebied van mondzorg. Niet alleen vanwege de tijdsbesparing voor patiënten, maar ook vanwege de lagere kosten.

LEEF JE BEWUST EN GEZOND?

Lees de artikelen uit de Gezondgids en blijf fit en vitaal.
Kennismaken? Nu 6 nummers voor €22,75



NU MET
35% KORTING