

Datum: 5 juni 2019

Onderwerp: begroting behandeling

Geachte ,

Twee maanden geleden stuurden wij u de resultaten van ons panelonderzoek naar de kwaliteit van de mondzorg. Consumenten zijn tevreden: de tandarts krijgt gemiddeld een 8,3 en de mondhygiënist een 8. Uit hetzelfde onderzoek bleek ook dat ruim een derde van de tandartsen geen offerte verstrekt bij een behandeling boven de €250, terwijl de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) dat wel verplicht heeft gesteld. 11% van de panelleden kreeg pas een offerte nadat ze daar zelf om vroegen.

In 2015 en 2016 publiceerde de Consumentenbond ook over het ontbreken van offertes voorafgaand aan behandelingen, maar wij zien nog onvoldoende verbetering. Veel tandartsen overleggen nog steeds geen offerte. Zij overtreden daarmee de regelgeving en benadelen hun patiënten. Met een offerte kunnen misverstanden over de uiteindelijke rekening grotendeels worden voorkomen. En als er vooraf een duidelijke prijsopgave ligt, zal de tandarts de client ook sneller tussentijds informeren over eventuele extra kosten.

In een reactie gaf de NZa aan zich ernstig zorgen te maken over het feit dat veel tandartsen vooraf geen prijsopgave geven. De Consumentenbond spreekt hier binnenkort over met de NZa, waarbij ook wordt gekeken naar de behoeftes van consumenten. De NZa heeft aangegeven ook met de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT) en Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Tandheelkunde (KNMT) te overleggen.

U heeft ons onlangs in een gesprek laten weten het verstrekken van een begroting voorafgaand aan de behandeling belangrijk te vinden en samen met ons te willen kijken hoe de situatie verbeterd kan worden. De Consumentenbond verwacht van de ANT en KNMT dan ook doeltreffende maatregelen om tandartsen te dwingen zich aan de offerteplicht te houden. Stevige sancties zoals schorsing van het lidmaatschap of zelfs roeyement mogen hierbij niet uit de weg worden gegaan.

Op korte termijn kan een gezamenlijke actie van ANT, KNMT en de Consumentenbond ook verbetering opleveren. Met posters in wachtkamers en informatie op de websites van tandartsen kunnen we patiënten laten weten dat zij bij behandelingen boven de €250 een offerte moeten ontvangen. Consumenten weten dan ook dat als dit achterwege blijft, zij er zelf om kunnen vragen. De bereidheid van tandartsen om hun patiënten te informeren over de offerteplicht, laat ook eenvoudig zien welke tandarts zich aan de regels wil houden en welke niet.

Graag gaan wij met u in overleg over enkele mogelijke acties:

- Het ontwikkelen van een “standaard” informatiemodule voor websites van tandartspraktijken
- Het ontwikkelen van informatie voor in de wachtkamer
- Het verplichten van uw leden tot het gebruik van module en wachtkamerinformatie

Daarnaast horen wij graag van u welke andere mogelijkheden er zijn waarmee u mondverzorgers daadwerkelijk kunt aanzetten tot het uitbrengen van een offerte.

Wij stellen uw reactie op prijs en horen graag met wie wij een eerste afspraak voor een gezamenlijk overleg kunnen maken.

Met vriendelijke groet,
Consumentenbond