

De KNMT Klachtenservice door de ogen van leden

Bij de KNMT Klachtenservice was behoefte aan zicht op hoe leden voor wie in voorgaande jaren een klacht van een patiënt is behandeld, dit hebben ervaren. Wat ging goed, wat kan misschien beter? Daarom is hier onlangs onderzoek naar gedaan.

TEKST: KNMT-AFDELING ONDERZOEK IN SAMENWERKING MET DE KNMT-AFDELING JURIDISCHE ZAKEN

Voor het onderzoek naar de ervaringen van leden met de KNMT Klachtenservice werd een korte online vragenlijst opgesteld. Deze was in principe bedoeld voor de ongeveer achttienhonderd tandarts(specialist)en (verder 'tandartsen' genoemd) met een bekend e-mailadres die in de periode 2017 tot en met 2021 te maken hadden gehad met tenminste één klacht van een patiënt, die was aangemeld bij de KNMT Klachtenservice. Zij kregen eerst een aankondigingsmail met korte uitleg over het – geheel anoniem uit te voeren – onderzoek en de vraag of ze eraan deel wilden nemen. Degenen die dit niet wilden, konden dit melden. Exclusief deze afmeldingen bestond de onderzoeksgroep uit 1.745 tandartsen. Zij kregen half maart per e-mail een persoonlijke link naar de webenquête. Uiteindelijk hebben 419 (24%) tandartsen deze beantwoord. Van hen zei 83% dat de (meest recente) klacht, waarop de enquête betrekking had, tegen henzelf was gericht. Bij de overige 17% betrof het een klacht tegen een collega of medewerker in de praktijk. Uit het onderzoek kwam onder andere het volgende naar voren.

Gebruik klachtondersteuner

Bijna de helft (45%) van de tandartsen in het

onderzoek had naar eigen zeggen in de klachtbehandeling gebruikgemaakt van een klachtondersteuner. Zoals figuur 1 laat zien, was een ruime meerderheid (84%) van hen positief gestemd over het contact met deze ondersteuner. Daarentegen oordeelde 6% hierover negatief.

Beoordeling inzet klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van de KNMT heeft in het bemiddelingstraject verschillende taken. In de enquête werd daarom aan de tandartsen gevraagd deze functionaris te beoordelen op diens inzet om:

- ▶ de mogelijkheden te onderzoeken om tot oplossing van de klacht te komen;
- ▶ beide partijen te informeren over ingenomen standpunten;
- ▶ beide partijen te informeren over de voortgang en doorlooptijden in het traject;
- ▶ invulling te geven aan de rol van procesbewaker en
- ▶ zich onafhankelijk op te stellen.

Omdat bleek dat de oordelen van de respondenten (van zeer ontevreden tot zeer tevreden) over de afzonderlijke taken statistisch gezien sterk samenhangen, konden ze worden samengenomen tot één algemeen oordeel

over de inzet van de klachtenfunctionaris. Zoals blijkt uit figuur 2 waren bijna acht van de tien (79%) tandartsen hierover tevreden, maar behoorden 8% zich ontevreden.

Ervaringen met anderen besproken

Bijna vier van de tien (39%) bevroegde tandartsen hebben na de afronding van de klachtbehandeling hun ervaringen niet met anderen besproken. De overige 61% had dat wel gedaan. Figuur 3 laat zien dat 46% hierover sprak met een of meer collega's binnen de praktijk en 38% (ook) met een of meer collega's daarbuiten. Bijna drie van de tien (29%) deelden de ervaringen met andere medewerkers in de praktijk. Verder besprak 23% deze met familieleden en deed 12% dat met vrienden.

Beeld van de klachtbehandeling

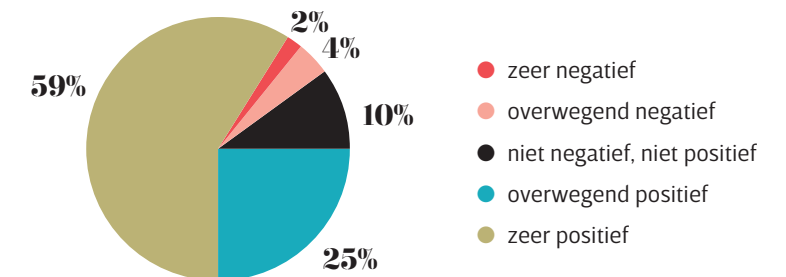
Ruim twee derde (68%) van de tandartsen in het onderzoek zegt dat zij door hun eigen ervaringen met de KNMT Klachtenservice geen ander beeld hebben gekregen van het proces van klachtbehandeling (figuur 4). Bij een derde (32%) was dat wel het geval. In totaal 115 tandartsen hebben toegelicht hoe dat beeld is veranderd. Zo werd door een

aantal van hen in uiteenlopende bewoordingen opgemerkt dat het tandheelkundig inhoudelijke aspect in de klachtbehandeling wat weinig aan de orde was gekomen. Verder vonden sommige tandartsen dat de kant van de patiënt in de klachtbehandeling (te) veel nadruk had gekregen. Enigszins in samenhang hiermee werd opgemerkt dat het voor patiënten (te) gemakkelijk is om een klacht in te dienen, dan wel dat dit nogal eens zou gebeuren op oneigenlijke gronden. Voorts hadden sommige tandartsen onvoldoende steun ervaren, onvoldoende informatie gekregen of vonden dat ze een verkeerd beeld voorgespiegeld hadden gekregen van de procedure. Maar er werden ook de nodige positieve ervaringen ingebracht. Zo werd bijvoorbeeld opgemerkt dat men van de klachtprocedure had geleerd, dat het rust en vertrouwen had gegeven, dat men had ervaren niet alleen te staan in het proces en dat er vanuit de Klachtenservice goed was meege gedacht en gehandeld.

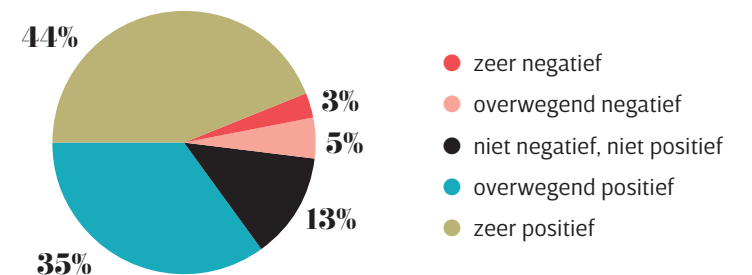
Over het onderzoek

Voor een goede interpretatie van sommige van deze uitkomsten zij nogmaals vermeld dat de evaluatie betrekking had op de gang van zaken bij de KNMT Klachtenservice in de periode 2017 tot en met 2021, de eerste vijf jaren van de Klachtenservice. De afgelopen jaren is de service doorontwikkeld. Zo wordt nu samengewerkt met het Tandheelkundig Informatiepunt (TIP) en heeft de patiënt de mogelijkheid een adviesgesprek te krijgen met een adviseur klachten met als doel het voorkomen van klachtprocedures. Zie voor meer informatie het artikel op p.20 van deze NT/Dentz.

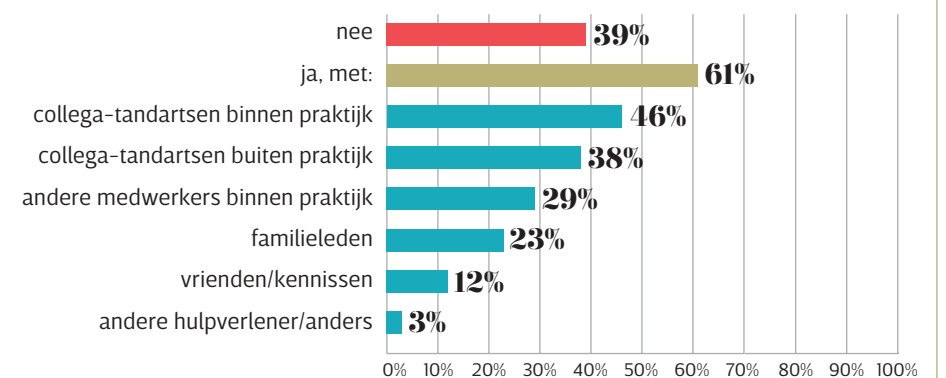
FIGUUR 1 Oordeel van de tandartsen over het contact met de klachtondersteuner (n = 187)



FIGUUR 2 Algemene tevredenheid van de tandartsen over de inzet van de klachtenfunctionaris van de KNMT in het bemiddelingstraject (n = 349)



FIGUUR 3 Al dan niet ervaringen rond klachtbehandeling met anderen besproken en zo ja, persoon/personen met wie dat is gedaan (n = 419)



FIGUUR 4 Verandering van het beeld dat tandartsen hadden van het proces van klachtbehandeling door hun eigen ervaringen met de KNMT Klachtenservice (n = 417)

