



Ambitieuze communicatiecampagne

De tandprotheticus beter zichtbaar

Links - rechts

In de verkiezingstijd die we achter de rug hebben is het verschil tussen 'links' en 'rechts' weer flink aangezet. Zozeer zelfs dat het vormen van een nieuw kabinet veel voeten in de aarde zal hebben. En door het geharrewar tussen links en rechts worden noodzakelijke besluiten over de gezondheidszorg vooruitgeschoven. En daar heeft iedereen last van maar vooral zorgverleners en patiënten. Hoe doorbreken we dat? Hoewel je het niet zou verwachten kan juist een instrument uit de mondzorg helpen: het polarisatiefilter.

Waar is die voor bedoeld? Het polarisatiefilter neemt reflecties weg zodat natuurlijk licht beter doordringt. Alles wat afleidt wordt zo letterlijk gefilterd. Hierdoor worden de opbouw, kleur en andere karakteristieken van gebitselementen duidelijk zichtbaar en is zó de mooiste restauratie mogelijk. De dames en heren politici zouden het 'flitslicht' van de verkiezingscampagnes op eenzelfde manier moeten filteren om te kunnen zien hoe we de zorg – om in de beeldspraak te blijven – weer kunnen opbouwen. Bijvoorbeeld als er gekeken wordt naar de bekostiging van mondzorg voor financieel kwetsbaren. Of door nu echt te kiezen voor preventie en dát te bekostigen. Of door paramedische beroepsgroepen maximaal te benutten bij de transitie van zorg naar gezondheid. Of door de kaalslag in het hoger onderwijs terug te draaien.

Nu ik daar zo over nadenk schiet me vanuit het perspectief van de tandprotheticus nog een andere suggestie te binnen. Politici zouden in plaats van links-rechts-denken, eens kunnen proberen te denken in 'boven' en 'onder'. Onze beroepsgroep weet als geen ander dat als die bij het gebruik van je mond mooi op elkaar aansluiten, iemand echt vooruit kan. Hoeveel voor-

beelden wil men daarvan hebben?

Marnix de Romph,
Voorzitter ONT



Als vanzelfsprekend neemt iemand met behoefte aan een kunstgebit contact op met een tandprotheticus. En automatisch verwijst een (mond)zorgverlener naar deze beroepsbeoefenaar als het nodig is. Met een nieuwe, ambitieuze communicatiecampagne wil de ONT deze scenario's werkelijkheid maken. De aanpak moet voorzien in een breed gevoelde behoefte bij de leden: de zichtbaarheid van de tandprotheticus vergroten.

*Wat doe jij voor werk?
Ik ben tandprotheticus.
Euh sorry, wat is dat? Wat doe je dan?*

Hij kwam met de ONT in contact via vicevoorzitter Rob van Straten, voor wiens tandprothetische praktijk hij al langer de reclame en marketing verzorgt.

Veel ONT-leden belanden regelmatig in dit soort gesprekken. Bestuurslid Mellanie Vonk: "Vanuit de achterban horen we vaak dat de naamsbekendheid van de tandprotheticus niet zo groot is als gewenst. We zijn ons bewust van het belang om dit te veranderen. Daarom lanceren we per 1 januari een nieuwe communicatiecampagne." "Die is in eerste instantie niet bedoeld om meer cliënten te krijgen, maar om de zichtbaarheid van de tandprotheticus te vergroten", vult Eric Bekkers aan. "Om de beroepsgroep meer in het daglicht te plaatsen." Eric is eigenaar van IRX, het reclame- en marketingbureau dat de communicatiecampagne ontwikkelt en gaat uitvoeren.



Voorbeeld ONT- magazine

Jaargang 21 – Nummer 4 – December 2025

Dental revu is een uitgave van de Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici (ONT) en verschijnt vier keer per jaar. De kosten voor een advertentie bedragen € 275,- voor een kwart pagina, € 550,- voor een halve pagina en € 825,- voor een hele pagina.

Eindredactie | Gerben Stolk / PlumaTekst, freelance journalist

Hoofredactie | Marnix de Romph, voorzitter ONT

Redactieadres | ook voor de digitale nieuwsbrief
Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici
Postbus 1312, 2130 EK Hoofddorp
Telefoon: 023-7200444
Email: info@ont.nl
Internet: www.kunstgebit.nl / www.ont.nl

DTP en Productie | Mail Succes, Gouderak

Copyright | Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd of openbaar gemaakt in enige vorm of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het bestuur van de Organisatie van Nederlandse Tandprotheticici.





Belletje rinkelen

Tandprothetici zijn op een bepaalde manier slachtoffer van hun eigen succes, stelt Eric. "Het is een mooie beroepsgroep die mooi werk aflevert. Maar stel nu, dat een patiënt door een tandprotheticus een prachtig gebit aangemeten heeft gekregen en iemand complimenteert hem met het gebit. Dan is de kans niet groot dat de drager zegt: 'Dankjewel, maar mijn tanden zijn niet echt'. Mede daardoor blijft het werk van de tandprotheticus onderbelicht. Wij willen juist bereiken dat bij het horen van het woord 'tandprotheticus' een belletje gaat rinkelen. Dat mensen denken: dat is iemand die gespecialiseerd is in het maken van mooie gebitsprotheses." Mellanie: "En het streven is dat andere mondzorgverleners die associatie ook gaan maken. Sommigen weten nog steeds niet wat een tandprotheticus is en wat wij kunnen betekenen. Daar mag vanaf nu echt verandering in komen, en dat kan door onszelf zichtbaar te maken."

Podium geven

Het doel van de communicatiecampagne is niet een grotere zichtbaarheid en bekendheid van de ONT, maar een grotere zichtbaarheid en bekendheid van de tandprotheticus. Wel vormen de naam en het logo van onze beroepsvereniging uitgelezen middelen om de tandprotheticus een podium te geven. Eric legt uit: "Het logo bestaat uit de naam 'ONT' en de tekst 'Organisatie van Nederlandse Tandprothetici'. De tekst gaan we niet gebruiken, de drie letters wel. En wel als volgt: ONTzichtbaar. Door te spelen

hebben al die tandprothetische praktijken de potentie om de zichtbaarheid van ons beroep te vergroten en een herkenbare gezamenlijke identiteit uit te stralen. Eric: "Denk aan een label op je bedrijfskleding. Of een logo op je uithangbord, posters, website en sociale media of in een patiëntenmagazine in je wachtkamer en de wachtkamers van andere zorgverleners. In de aanloop naar de Week van de Tandprotheticus eind mei ontwikkelen we een aantal communicatie-uitingen."

Mellanie: "Ik wil graag alle leden vragen mee te doen. Dan is de kans het grootst dat de tandprotheticus daadwerkelijk zichtbaar wordt en zichtbaar blijft." Eric voegt toe: "Een tandprothetische praktijk heeft een eigen identiteit opgebouwd. Daar wordt niet aan getornd met de nieuwe communicatie-uitingen. Zie ze als een aanvulling op je identiteit." Mellanie: "Op die manier kunnen ONT-leden gezamenlijk een breed besef in de maatschappij bereiken, zowel bij patiënten als verwijzers. Dan weet iedereen dat je voor kwaliteit altijd bij een erkend tandprotheticus moet zijn."

met stijl en kleuren, bijvoorbeeld door 'ONT' licht te maken en 'zichtbaar' donker, komt de nadruk op 'zichtbaar' te liggen."

Mellanie: "ONT wordt de basis van meer communicatie-uitingen. Bijvoorbeeld: ONT-Tandprotheticus. Dit doen we al op social media. Ik zag dat een collega dit al heeft opgepakt. Die plaatste na 'ONT' en 'Tandprotheticus' een streepje, gevolgd door zijn eigen achternaam." Eric wil de herkenbaarheid van onze beroepsgroep ook vergroten via de 'O' uit 'ONT'. "In het logo is dit een rondje met een smile. Als tandprotheticici dit rondje op verschillende plekken laten terugkomen, gaat in het onderbewustzijn van mensen een koppeling ontstaan: rondje-smile-tandprotheticus-kunstgebit." Lachend: "McDonald's volstaat ook met een gele M. Daar is geen tekst voor nodig."

Nieuw label en uithangbord

Volgens deze strategie zijn er in ons land ruim 450 'uithangborden'. Gezamenlijk



Voorbeeld poster

Handvatten voor sociale media

Wanneer plaatst de ONT berichten op Linked-In, Facebook en Instagram? En wat doen we op ons YouTube-kanaal? Waar gaan die berichten over? En hoe wordt er gecommuniceerd? De ONT

heeft IRX ook op dit vlak gevraagd om ondersteuning. Het reclame- en marketingbureau gaat structuur en handvatten ontwikkelen voor communicatie via social media.

Protheses voor Bosnië en Herzegovina

Patiënten van een zorg- en welzijnsinstelling in Bosnië en Herzegovina krijgen in de toekomst een kunstgebit dankzij een Nederlands initiatief. Daarbij spelen ONT-leden een rol. Zij gaan niet alleen tandprothetische zorg verlenen in het Oost-Europese land, maar helpen er ook een opleiding tandtechniek te versterken, zodat tandtechnici daar zelf ook het benodigde werk kunnen uitvoeren. In oktober hebben collega's voor het eerst een studiereis gemaakt door de betreffende regio: Centraal-Bosnië.

"De dagen in Bosnië hebben mij gevormd als mens en als zorgverlener."

"Onder mijn patiënten zijn er die hebben moeten vluchten voor een oorlog. Door deze studiereis kan ik nu meer begrip voor hun situatie opbrengen."

"Wat deze reis voor mij bijzonder maakte, was de combinatie van vakinhoudelijke verdieping, maatschappelijke betrokkenheid en collegiale verbinding."

Dit zijn reacties van ONT-leden die van zaterdag 4 tot en met maandag 7 oktober hebben rondgetoerd in Centraal-Bosnië. Ongeveer 35 tandprothetici volgden het veelzijdige programma. Op het ene moment bezochten ze een tandheelkundige kliniek, om vervolgens te spreken met ooggetuigen van gruweldaden tijdens de Bosnische Burgeroorlog in de jaren negentig. Nu eens keken ze rond in het gebied waar in 1984 de Olympische Winterspelen zijn gehouden, dan weer werden ze verwelkomd in Zavod Drin, een instelling voor hoofdzakelijk mensen met een verstandelijke beperking. Initiatiefnemer van deze bijzondere reis is Morgan Bosma, voormalig opleidingsmanager Tandprothetiek. Hij is nog steeds met onze beroepsgroep verbonden, als bestuurslid van de Stichting Nederlands Tandprothetisch Instituut (SNTI). Tegenwoordig werkt Morgan bij Avans Hogeschool. Hij is adjunct-directeur van een academie die vijf opleidingen omvat. Voor twee ervan draagt hij de eindverantwoordelijkheid: fysiotherapie en gezondheidstechnologie.

Goed idee

Morgan: "Al geruime tijd bezoeken studenten van de vijf opleidingen diverse instellingen in Bosnië en Herzegovina. Ze voeren projecten uit in samenwerking met bijvoorbeeld plaatselijke scholen of verzorgingshuizen. Dit doet Avans Hogeschool onder de vleugels van de Stichting Out of Area, die zich inzet voor

mensen in gebieden waar dat hard nodig is. In 2022 bezocht ik ook instellingen in het land. In Zavod Drin viel het me op dat veel patiënten een heel slecht gebit hadden. Ik dacht: ik ken veel docenten en oud-studenten Tandprothetiek. Die zouden hier mooi werk kunnen doen. Terug in Nederland heb ik een WhatsApp-groep opgericht om tandprothetici te polsen. Velen reageerden enthousiast. Sommigen appten: "We zoeken al langer een goed doel, wat een goed idee!" Daarna zette Morgan een projectgroep op. Die reisde in 2023 en 2024 naar Centraal-Bosnië om te inventariseren wat tandprothetici er concreet zouden kunnen doen. Het gezelschap bestond behalve Morgan uit: Anëe Cossé (directeur Stichting Out of Area) en de tandprothetici Frans Kauwenberg, Ralph van der Reijden en Jesenka Hadzidedic-Ahmic. Laatstgenoemde heeft een Bosnische achtergrond.

Interculturele competenties

"We concludeerden dat er een project binnen een project nodig was. Als Nederlandse tandprothetici gebitten willen maken, moeten ze kunnen samenwerken met plaatselijke tandtechnici. Maar de



Panoramazicht op de instelling Zavod Drin

tandtechnische opleiding in Travnik stond vanwege een gebrek aan middelen op het punt te stoppen. De studiereis in oktober was een manier om geld binnen te halen. Enerzijds behaalden tandprothetici KRTP-punten voor interculturele competenties en reflectieopdrachten. Anderzijds droegen ze met hun deelname bij aan de inkoop en het transport van middelen. Verder hebben leveranciers van tandtechnische materialen producten gedoneerd. Begin 2026 gaat een volgeladen vrachtauto naar Travnik." Morgans ideaalbeeld? "Dat de opleiding tandtechniek straks structureel goed draait en dat er jaarlijks twee keer een groep van tien tot twaalf tandprothetici naar Centraal-Bosnië reist. We hebben er ook korte lijntjes met tandartsen, die extractiewerk kunnen verrichten. Verder kunnen we de studiereis met accreditatiepunten blijven aanbieden."

Chiel Laverman maakte ook de studiereis. Zijn reactie lees je in de kadertekst op pagina 5.



Bij de luchthaven in Weeze (Duitsland). Morgan Bosma is de zesde persoon van recht op de middelste rij.

De praktijk van... Chiel Laverman

Vernieuwen binnen een familietraditie

Tekst: Gerben Stolk / PlumaTekst

Waar een bezoek aan een feestje niet toe kan leiden. Tandprotheticus Chiel Laverman sprak een tijd geleden tijdens zo'n gelegenheid met een vriend over een uitdaging waar hij tegenaan liep in zijn praktijk in Ewijk. En kijk nu eens: sinds afgelopen zomer zijn de twee, net als Chiels vader, eigenaar van een digitaal tandtechnisch laboratorium. "We hebben een pand in Nijmegen gehuurd en geïnvesteerd in apparatuur", zegt Chiel. "Daar maak ik niet alleen producten voor mijn eigen praktijk, maar onder andere ook voor het tandtechnisch lab van mijn vader."

Tijdens een werkweek van tandprotheticus Chiel Laverman verandert met grote regelmaat het decor. De 30-jarige is niet alleen actief in Tandprothetische Praktijk Laverman in Ewijk, waarvan hij eigenaar is, maar ook in tandartspraktijken in Nijmegen en Beuningen. Verder gaat hij elke donderdag naar het Elkerliek ziekenhuis in Deurne, waar hij in samenwerking met kaakchirurgen patiënten voorziet van een gebitsprothese op implantaten. En sinds

het begin van de zomer is Chiel ook dikwijls te vinden in zijn digitale tandtechnisch laboratorium, in Nijmegen. De naam: Prothetika B.V.

Met de papepel

Waar sommige collega's voor het eerst de termen 'tandtechniek' en 'tandprothetiek' hoorden toen ze tiener of twintiger waren, maakte Chiel er als dreumes al kennis

mee. Zijn vader en opa goten hem de tandtechniek met de papepel in. "Ik kan me niet anders heugen dan dat mijn vader Freek een tandtechnisch lab heeft in Ewijk", vertelt hij. "En mijn vader op zijn beurt is erin gerold dankzij mijn opa. De naam van de zaak is nog altijd J. Laverman; de 'J' staat voor 'Jan', de naam van mijn opa, die inmiddels 88 is en vaak nog een paar uur langskomt om gebitjes op te stellen en bij te kletsen met patiënten."

Ruim vijftig jaar geleden was Jan bode, oftewel bezorger. Chiel: "Hij bracht gebitsprothesen van tandartsen naar een tandtechnisch lab en terug. Het leek hem wel iets om zelf gebitten te kunnen maken.

'Het is fantastisch om het leven van mensen te mogen veranderen'



Chiel Laverman en Christa Frederiks. Foto: Levien Willemsse

Een tandarts zei: 'Probeer het maar eens'. Waarop mijn opa aan de slag ging bij zijn moeder thuis in de wasbak in de badkamer. "Wat is dit nou, daar kan ik niks mee", zei de tandarts over het resultaat. "Maar mijn opa bleef proberen, werd steeds handiger en leverde uiteindelijk een gebit af waarvoor de tandarts hem honderd gulden (ruim 45 euro, red) betaalde, destijds een flink bedrag. Mijn opa wist waar zijn toekomst lag."

Metaalbewerking

Zelf koos Chiel in eerste instantie voor een andere richting: metaalbewerking en elektrotechniek. "Ik heb deze vmo-opleiding afgemaakt, maar het was niets voor mij. Mijn antwoord op een vraag van een docent sprak wat dat betreft boekdelen. 'Waarvoor kun je metaal zoal bewerken?', vroeg de docent. 'Voor producten in de tandtechniek', antwoordde ik als enige van de klas. Na deze opleiding heb ik mbo-4 tandartsassistent gedaan. Niet omdat ik er tandheelkundige kennis kon opdoen. En toen ik mijn diploma had, ben ik in dienst getreden bij mijn vader. Bij hem ben ik vier jaar lang opgeleid tot tandtechnicus. Een uiterst leerzame tijd. In het bedrijf werken zo'n twintig mensen, onder wie kroon- en brugwerkspecialisten, een tandprotheticus in opleiding en een klinisch prothesetechnicus (KPT). Ik heb hier veel prothesen gemaakt."

Veranderende markt

Chiel is de eerste tandprotheticus uit het geslacht Laverman. In 2021 rondde hij de opleiding af, nadat hij eerder een herkansing nodig had om te worden toegelaten. "Na die eerste vergeefse poging ben ik me een jaar lang gaan focussen op de LOC-opstelling en het afmodeleren, waarna ik alsnog aan de slag mocht." Waarom besloot Chiel om de stap te zetten die zijn vader en opa niet hebben gezet? "Er waren twee redenen", zegt hij. "De eerste was strategisch. We zagen de markt veranderen. Het lab van mijn vader had altijd veel werk gekregen van tandartsen in de regio: business-to-business. Maar tandartsen gingen steeds minder prothesewerk doen, mede omdat ze zien dat de tandprotheticus de specialist is op dit gebied. Ik dacht: als ik zelf een tandprothetische praktijk opzet en het gaat goed lopen, dan blijft mijn vader in elk geval verzekerd van tandtechnisch werk. De tweede reden om tandprotheticus te worden, is dat ik patiëntcontact fijn vind. Het

Goed voor elkaar

"Het is altijd mijn droom geweest om te reizen voor mijn werk. Maar als tandprotheticus is dat een beetje lastig. Dus toen mijn oud-studiegenoot Armén Gukasian tijdens het jubileumcongres van de ONT in mei vertelde over een studiereis voor tandprothetici naar Bosnië en Herzegovina, heb ik me meteen ingeschreven."

Chiel Laverman was één van de deelnemers aan de Bosnië-reis in oktober (zie pagina 3). "Het heeft mij heel veel gebracht. Niet alleen fijne, inspirerende gesprekken met collega-tandprothetici en -ondernemers, maar ook veel kennis over het land en de zorg daar. Ik kan iedere collega een dergelijke reis aanraden. Het leert je hoe goed we het in Nederland voor

elkaar hebben met de gezondheidszorg. Zo was het bezoek aan een instelling voor hoofdzakelijk mensen met een verstandelijke beperking een heftige ervaring. Patiënten die al tijdens het zonlicht niet hadden gezien, zorgverleners die met beperkte middelen de boel probeerden te runnen; voor hen kreeg ik echt respect. Na afloop in de touringbus zaten we naar elkaar te kijken: Wat zouden we kunnen doen? Spontaan ontstond bij een aantal deelnemers het idee een inzamelingsactie op touw te zetten, en de projectgroep Tandprothetiek – Bosnië (zie pagina 3, red.) pakte dat op. Een week later hadden we ruim 5.000 euro bij elkaar waarmee een rottende vloer is vervangen door drie nieuwe balken, een nieuwe ondervloer en nieuw laminaat."

is fantastisch om met leuke cliënten om te gaan en het leven van mensen te mogen veranderen."

Leergierige studenten

Chiel noemt de opleidingsjaren aan Hogeschool Utrecht een inspirerende tijd. "We hadden een leuke en enthousiaste klas; allemaal leergierige mensen. In die omgeving bloeide ik op als student; anders dan bij metaalbewerking en

werk uit aan het lab van zijn vader. Daar is zijn zus Imke administratief medewerker en werkt ook zijn broer Nol, die de opleiding mondzorgkunde volgt. "De samenwerking met het lab is geweldig. De andere kant van deze constructie is dat de inkomsten van mijn praktijk volledig voortvloeien uit het tandprothetisch werk; anders dan de meeste andere tandprothetici heb ik niet de tandtechniek als inkomstenbron. Dat is de reden dat ik nu een digitaal tandtechnisch laboratorium heb."

'Ik sta op de schouders van mijn vader en opa'

elektrotechniek haalde ik hoge cijfers." Toen Chiel het diploma op zak had, was er geen marktonderzoek nodig om te bepalen waar hij zijn praktijk zou vestigen. "Het was een uitgemaakte zaak dat het Ewijk zou worden, in het pand waar het tandtechnisch lab zit. Laverman is een begrip in onze regio; voor een gebit gaan mensen naar Laverman. Ik heb dan ook nooit iets aan marketing hoeven te doen. Inmiddels heb ik bijna 2.500 patiënten. Ik ben me er daarbij van bewust dat ik op de schouders sta van mijn vader en opa."

Digitaal

Chiel is de eigenaar van de tandprothetische praktijk. Hij heeft KPT Christa Frederiks in dienst en besteedt al zijn tandtechnisch

Hij vervolgt: "Een van mijn beste vrienden heeft geen mondzorgkennis, maar is wel een goede ondernemer en engineer. Tijdens een feestje vertelde ik hem over de mogelijkheid om extra inkomsten te genereren door met een digitaal lab producten voor mijn praktijk en andere partijen te maken. 'Waarom gaan we dat dan niet gewoon doen?', vroeg hij. "Toen zijn we gestart. Prothetika B.V. levert onder meer aan mijn vader en sinds kort ook aan Tandprothetische Praktijk L. Jobse in Goes. Mede-eigenaar Laurens en ik kennen elkaar van de studie. Laurens is zich aan het bekwamen in het designen. Op basis van zijn ontwerpen gaan wij aan de slag. We frezen vooral digitale prothesen. Ook maken we splints, modellen en steggen."

VITA

Digitale prothesen: Jouw volgende niveau



VITA VIONIC® SOLUTIONS

Meer flexibiliteit. Betrouwbare VITA kwaliteit.

Kies de werkwijze die het beste bij jou past:

- Printen: Economy level
- Slijpen: Premium level
- Combineren: Smart level



Nu beschikbaar!

Voor meer informatie!

Tom Behaeghel +32 473 681 024

Bij klachten aan het adres van ONT-leden verzorgt vanaf 1 januari 2026 een onafhankelijke externe partij de afhandeling en bemiddeling. Het gaat om een klachtenservice bestaand uit professionals die hiermee al veel ervaring hebben opgedaan bij tandartsen. “Onze mensen zijn ook zeer actief aan de vóórkant”, zegt coördinator Esther de Zeeuw. “Door tijdens gesprekken met patiënten de kou uit de lucht te halen, weten zij in tachtig procent van de gevallen een traject van klachtenbemiddeling te voorkomen.”

Een nieuwe stap in de professionalisering van onze beroepsgroep. Zo kan de overgang naar de externe klachtenservice worden gezien. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) gaat uit van onafhankelijke bemiddeling. Die kans is groter wanneer externe en professionele bemiddelaars dit werk doen dan wanneer collega's uit de eigen beroepsgroep de taak uitvoeren, zoals bij de ONT tot voor kort het geval was. Dat is dan ook de reden waarom het bestuur van de ONT het bestuur van de KNMT gevraagd heeft de klachtbemiddeling te laten verzorgen. “Onze klachtenfunctionarissen zijn ook geen tandartsen, maar professionals die lid zijn van de Vereniging van Klachtenfunctionarissen in de Gezondheidszorg”, zegt Esther de Zeeuw. “Hun beroep is klachtenbemiddeling. Ze houden hun expertise op peil via

bijvoorbeeld intervisie en kennisoverdracht.” De Zeeuw werkt bij KNMT als coördinator klachtenservice sinds in 2016 de overgang van twee eerdere wetten naar de Wkkgz moest worden voorbereid. Die wet trad een jaar later in werking.

De-escaleren

Welke service kunnen tandprotheticipers per 2026 verwachten? De Zeeuw schetst de dienstverlening in drie stadia. “Ten eerste het Tandheelkundig Informatiepunt, dat losstaat van de klachtenservice. Het Tandheelkundig Informatiepunt is de digitale landingspagina voor iedereen met een vraag over mondzorg. Het gaat van vragen over behandelmogelijkheden tot vragen over codes op de factuur. Medewerkers lezen de online ingevulde formulieren. Bespeuren zij onvrede die weleens tot een klachten-



Esther de Zeeuw

bemiddelingstraject zou kunnen leiden? Dan is het tijd voor fase twee en een gesprek met de adviseur klachten.” De Zeeuw legt uit: “Een medewerker van het Tandheelkundig Informatiepunt zoekt dan contact met één van de vijf medewerkers van de klachtenservice die zowel adviseur klachten als klachtenbemiddelaar kunnen zijn. In dit stadium treedt deze medewerker nog op als adviseur klachten. Eén van deze adviseurs benadert de patiënt voor een informatief gesprek. Het doel is: de-escaleren. Soms verwijst de adviseur naar informatie die het probleem in de kiem kan smoren.

Een andere keer coacht de adviseur de patiënt richting een gesprek met de zorgverlener in plaats van dat de patiënt een officiële klacht indient. Vier op de vijf keer voorkomt dit een traject van klachtenbemiddeling. Is tóch klachtenbemiddeling tussen patiënt en zorgverlener nodig – fase drie – dan komt een klachtenbemiddelaar in actie. Iemand die de patiënt heeft bijgestaan als adviseur klachten zal in dat geval overigens nooit optreden als klachtenbemiddelaar.”

Klacht als kans voor verbetering

Hoe herkennen mijn medewerkers en ik onvrede? Hoe gaan we ermee om? Kortom, hoe voorkomen we dat een probleem verergerd? De klachtenservice heeft hiervoor onderwijsmateriaal voor tandartsen en studenten Tandheelkunde ontwikkeld, onder meer e-learningmodules. “Die willen we graag ook aanbieden aan tandprotheticipers”, zegt De Zeeuw. “Ons uitgangspunt is in elk geval: zie een klacht niet als iets veeleinds, maar als een kans voor verbetering.”



Infographic klachtenservice

Vraag het de Zorgmakelaar

Tandprothetici die zijn aangesloten bij de Zorgmakelaar hebben ook de mogelijkheid om juridische vragen aan het Team Zorgmakelaar te stellen via de Helpdesk. In elke Dental Revu wordt een recente en relevante vraag besproken.

Vraag van deze editie

"Ik heb per abuis een behandelkaart met begroting meegegeven aan een verkeerde patiënt. Wat moet ik nu doen?"

Datalek

Er is in deze situatie helaas sprake van een datalek: een onbevoegde heeft toegang gekregen tot persoonsgegevens. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) moet de zorgaanbieder een datalekregister opstellen en bijhouden, waarin moet worden bijgehouden welke datalekken er binnen de organisatie zijn geweest, alsmede informatie over de oorzaak, de gebeurtenis, welke soort persoonsgegevens, de gevolgen en de corrigerende maatregelen. Ook als je besluit het datalek niet te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), dient het datalek te worden opgenomen in het register.

Melden bij de AP?

De hoofdregel is dat een datalek moet worden gemeld bij de AP binnen 72 uur na kennisname. Dit hoeft niet als het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Voor het al dan niet melden moet u zelf een belangenafweging maken en is het raadzaam om deze belangenafweging ook vast te leggen.

De melding kan gedaan worden via de website van de AP door middel van een vragenlijst. Je kunt de melding ook later aanvullen met feitelijke informatie. De AP kan namelijk een boete geven voor het niet tijdig of onterecht niet melden van een datalek.

Melden bij de betrokkene

Bij de betrokkene dient het datalek enkel te worden gemeld, als de inbreuk een hoog risico vormt voor de rechten en vrijheden van de natuurlijke personen. Hierbij kan je bijvoorbeeld denken aan identiteitsfraude of financiële schade.



Heb je ook een vraag? Stel deze dan via mondzorg@eldermans-geerts.nl.

Daniël Post
Advocaat en
Zorgmakelaar
- Eldermans|Geerts