

# Verantwoording Keuzehulp Tandprothetische Zorg

De Keuzehulp voor de tandprothetische zorg is een initiatief van de Organisatie van Nederlandse Tandprothetici (ONT), de beroepsvereniging van specialisten op het gebied van kunstgebitten (gebitsprothesen). De Keuzehulp richt zich op tandprothetische zorg. Tandprothetische zorg is de zorg die te maken heeft met het vervaardigen en aanmeten van gebitsprothesen.

## Doel van de keuzehulp

De ONT ontwikkelt deze Keuzehulp om patiënten en verzekerden zo volledig mogelijk te informeren over relevante aspecten van zorgverzekeringen voor tandprothetische zorg. De Keuzehulp ondersteunt de verzekerde bij het maken van de voor hem of haar beste keuze voor een zorgverzekeraar op het gebied van tandprothetische zorg. Een aanzienlijk deel van de tandprothetische zorg zit in de basisverzekering. Voor de tandprothetische zorg die niet in de basisverzekering zit, kunnen verzekerden een aanvullende verzekering afsluiten.

De Keuzehulp maakt voor u op een eenvoudige wijze inzichtelijk welke bepalingen zijn opgenomen in de polisvoorwaarden van de betreffende verzekeraar en welke afspraken er zijn gemaakt tussen zorgverzekeraars en tandprothetici, die voor verzekerden belangrijk zijn. Met de Keuzehulp kunnen verzekerden aan de hand van een sterrenbeoordeling de best passende zorgverzekering op het gebied van gebitsprothesen kiezen. Zij hebben tot en met 31 december 2020 de mogelijkheid om over te stappen van zorgverzekeraar. Als ze voor 31 december contact opnemen met hun nieuwe zorgverzekeraar, regelt deze de overstap. Bij het tijdig opzeggen van hun huidige zorgverzekering (vóór 31 december), kunnen verzekerden zich nog tot en met 31 januari aanmelden bij hun nieuwe zorgverzekeraar.

## Inhoud van de keuzehulp

Bij het samenstellen van de keuzehulp voor 2021 zijn de inhoudelijke thema's opnieuw kritisch tegen het licht gehouden en is een aantal aanpassingen doorgevoerd om de keuzehulp voor patiënten nog relevanter en meer onderscheidend te maken. De belangrijkste aanpassingen hebben betrekking op de introductie van twee nieuwe thema's 'informatievoorziening' en het 'verminderen van de administratieve belasting voor patiënten'.

Na overleg met de patiënten- en consumentenorganisaties werden voor de keuzehulp de volgende thema's gekozen, die relevant zijn voor de tandprothetische zorg:

- keuzevrijheid
- administratieve belasting
- ruimte voor vergoeding van hogere materiaal- en techniekkosten (indien medisch noodzakelijk)
- klanttevredenheid
- informatievoorziening
- kwaliteit

Deze zes thema's zijn uitgewerkt in dertien onderliggende vragen over tandprothetische zorg. De vragen weerspiegelen het perspectief van patiënten en verzekerden en zijn na overleg met patiëntenorganisaties vastgesteld. Bij het opstellen van de vragen is zoveel rekening gehouden met belangrijke criteria, zoals objectiviteit, transparantie en onderscheidend vermogen.

### **Onderbouwing**

Ter onderbouwing van de keuze voor deze thema's en de onderliggende vragen wordt de argumentatie vanuit patiëntenperspectief hieronder nader toegelicht.

#### *Keuzevrijheid*

De patiënt moet (voor alle prestaties rondom tandprothetiek) de keuze hebben om naar de gecontracteerde of ongecontracteerde tandprotheticus van zijn keuze te kunnen gaan, die hem of haar volgens objectief wetenschappelijk onderzoek naar de meeste tevredenheid kan helpen. Uit [NIVEL-onderzoek \(NIVEL, 2014\)](#) blijkt dat klanten van de tandprotheticus hun mondgezondheid een hoger cijfer geven dan klanten van niet-tandprotheticici. Dit betekent dus dat patiënten bij de tandprotheticus aan het juiste adres zijn.

Als een patiënt voor een deel van de tandprothetische zorg slechts een beperkte vergoeding ontvangt, kan dit de keuzevrijheid belemmeren. De patiënt krijgt dan voor bepaalde relevante 'J-prestaties' (met betrekking tot implantaatgedragen prothesen) en 'P-prestaties' (met betrekking tot conventionele prothesen) geen volledige vergoeding. Dit speelt bijvoorbeeld als een patiënt voor het aanbrengen van de 'mesostructuur' een lagere vergoeding of zelfs géén vergoeding ontvangt, terwijl hij of zij doorgaans geen idee heeft dat er een 'mesostructuur' nodig is voor het plaatsen van een klikgebit.

#### *Administratieve belasting*

Patiënten zijn er mee geholpen dat zoveel mogelijk administratieve en financiële processen rechtstreeks tussen zorgverzekeraar en zorgaanbieder worden afgehandeld (bijvoorbeeld declaratie- en betalingsstromen en afhandeling van eigen bijdragen), zonder dat ze daarin zelf een actieve rol hoeven te vervullen. Ter voorkoming van administratieve rompslomp en voor een vlot verloop van het proces zijn patiënten gebaat bij het afschaffen van machtingsprocedures voor verzekerde zorg.

#### *Ruimte voor vergoeding van hogere materiaal- en techniekkosten (indien medisch-noodzakelijk)*

Als de zorgverzekeraar geen toestemming geeft om af te wijken van de maximale materiaal- en techniekkosten, kan dat voor de patiënt tot kosten leiden omdat een deel van de techniekkosten dan niet worden vergoed. Het kan ook betekenen dat de zorgverzekeraar van mening is dat de verzekerde bepaalde zorg niet nodig heeft. De mate waarin zorgverzekeraars ruimte bieden voor het afwijken van maximale materiaal- en techniekkosten is voor patiënten dus van belang.

#### *Klanttevredenheid*

De verzekerden/patiënten vinden het in het algemeen belangrijk dat zij terecht kunnen bij de beste zorgaanbieder en een zorgverzekeraar hen daarop wijst. Uit onderzoek ([NIVEL, 2014](#)) blijkt dat klanten van de tandprotheticus hun mondgezondheid een hoger cijfer geven dan klanten van niet-tandprotheticici en dat klanten van protheticici hun behandelaar hogere cijfers geven op veel aspecten van het behandelingsproces dan klanten van niet-tandprotheticici. Met het oog op de klanttevredenheid is het daarom belangrijk dat zorgverzekeraars hun verzekerden voor

tandprothetische behandelingen actief verwijzen naar een tandprotheticus en/of naar zorgaanbieders met wie zij concrete afspraken hebben gemaakt over kwaliteit, declareren en andere aspecten van tandprothetische zorg.

#### *Informatievoorziening*

Patiënten hebben behoefte aan betrouwbare en duidelijke informatie over de zorg en hun behandeling. Betrouwbare en begrijpelijke informatie helpt bij het maken van geïnformeerde behandelkeuzes en draagt bij aan de kwaliteit van het zorgproces. Dit geldt ook voor de tandprothetische zorg. Door te verwijzen naar de herziene website [www.kunstgebit.nl](http://www.kunstgebit.nl) kunnen zorgverzekeraars hun verzekerden voorzien van betrouwbare en duidelijke informatie. Daarnaast kunnen ook de medewerkers van de klantenservice van zorgverzekeraars een belangrijke bijdrage leveren aan de juiste informatievoorziening over tandprothetische zorg.

#### *Kwaliteit*

Het spreekt voor zich dat patiënten moeten kunnen rekenen op goede kwaliteit van de tandprothetische zorg. In het kwaliteitsbeleid van de ONT zijn meerdere waarborgen getroffen om de kwaliteit van de tandprothetische zorg te garanderen, zoals inschrijving in het Diplomaregister van tandprotheticici, de Codex van Beroepsethiek voor Tandprotheticici, de ONT klachtenregeling en het Kwaliteitsregister Tandprotheticici (KRTP). Door alleen overeenkomsten te sluiten met tandprotheticici die aan deze voorwaarden voldoen kunnen zorgverzekeraars de kwaliteit van de gecontracteerde tandprothetische zorg garanderen. In aanvulling hierop kunnen adviserend tandprotheticici en tandartsen bij zorgverzekeraars een bijdrage leveren aan de kwaliteit van de tandprothetische zorg door hierover met hun beroepsgenoten in gesprek te gaan.

Per thema zijn de onderliggende vragen met bijbehorende weging nader uitgewerkt (zie [deze link](#) voor de volledige vragenlijst).

#### **Uitvraag**

De vragen uit de vragenlijst zijn vervolgens voorgelegd aan alle zorgverzekeraars: a.s.r., Caresq, CZ, DSW, Menzis, VGZ, Zilveren Kruis en Zorg en Zekerheid met het verzoek om deze te beantwoorden. Vrijwel alle zorgverzekeraars gaven aan deze oproep gehoor. Zij hebben de vragen beantwoord en voorzien van een toelichting. Aan de hand van deze antwoorden en het feitelijke beleid van deze verzekeraars is aan de betreffende zorgverzekeraars een score toegekend (aantal sterren). Alleen Menzis heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om informatie aan te leveren. Menzis geeft aan het belangrijk te vinden dat consumenten een bredere afweging maken bij het kiezen van hun zorgverzekering. Voor Menzis konden de vragen uit de Keuzehulp daarom alleen worden beantwoord op grond van het beleid van Menzis, zoals het inkoopbeleid en de polisvoorwaarden.