

Tandartspatiënten over ketenpraktijken: ‘Ze wilden ons allerlei overbodige behandelingen aansmeren’

„Schrijf u in!” gillen fraaie glamourhoofden met hun tandpastaglimlach vanaf gelikte websites en praktijketalages. Zelfstandige tandartsen sluiten zich steeds vaker aan bij mondzorgketens. Wat betekent dit voor de patiënt?

Ineke Westbroek 12-01-22, 16:00

-
-
-



Behalve dat zij groter zijn dan zelfstandige praktijken, onderscheiden ketenpraktijken zich door ruimere openingstijden en verschillende specialisaties, zoals mondhygiënist, tandtechnici en implantologen. Administratie, gezamenlijke inkoop en personeelsbeleid worden centraal geregeld. „Zakkenvullers”, noemen sommige tandartsen investeerders die praktijken opkopen en samenvoegen, uit winstbejag volgens hen. Soms klopt dit, weet tandarts Nico de Jong en voorzitter van de Rotterdamse Tandartsenvereniging: „Zonder alle ketens over een kam te scheren, bestaan er ketenorganisaties die jonge tandartsen leren een kroon te verkopen.”

Volgens gegevens van brancheorganisatie Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot Bevordering der Tandheelkunde (KNMT) telde Nederland vorig jaar zo'n 4400 tandartspraktijken. Volgens de laatste schatting van Dentiva (ondersteunende organisatie van tandartspraktijken) bedroeg het aantal ketenpraktijken in 2020 350. Alexander Tolmeijer (Dentiva): „Ketens die ik het makkelijkst kan traceren, groeiden sindsdien ongeveer 50 procent, het globale aantal is nu 525.”

Vertrouwde tandarts op de hoek

„Een en al commercie”, noemt Joeri Lansbergen (41) de praktijk, waar hij met zijn gezin onder behandeling was, „ze wilden ons allerlei overbodige behandelingen aansmeren.” Dat was ook de ervaring van Eva Munnik (45): „Ze wilden een waslijst aan behandelingen uitvoeren. Terwijl we nergens last van hadden. Voor ons gebit wilden ze het beste, maar ze stelden dit boven de mens die daaraan vastzit.”

Een nummer voelde Lansbergen zich, toen hij met tien anderen door zijn tandarts, als een simultaanschaker, tegelijk behandeld werd: „Haastig en ongeduldig tegen mijn vrouw, die wat angstig is.”

Ze wilden een waslijst aan behandelingen uitvoeren. Terwijl we nergens last van hadden

Eva Munnik

Eva Munnik voelde zich in ketenpraktijken onpersoonlijk benaderd en vaak weinig serieus genomen: „Die lieve, vertrouwde tandarts die mij door en door kende, ging met pensioen. Ketenpraktijken in Amersfoort en, na mijn verhuizing, in Amsterdam wilden per se een cofferdam plaatsen om een kies te isoleren, terwijl dat ding mij benauwde. Nul flexibiliteit. In een andere ketenpraktijk trof ik een begripvolle tandarts, maar de keer daarop een andere. Er was veel doorloop.”

Met meerdere collega's betreurt tandarts Cees Wijsman de teloorgang van de vertrouwde tandarts op de hoek, waaronder hij zijn Rotterdamse praktijk schaaft: „Die kende zijn patiënten. Bij ons staat persoonlijke aandacht nog steeds voorop, wij zijn vertrouwde gezichten.”

Flexibel

Toch kunnen bij een ketenpraktijk ingelijfde praktijken hun identiteit als 'tandarts op de hoek' behouden, ervaart Jet Holshuizen (59), die blij is met Tandartspraktijk Heemstede, aangesloten bij Fresh Tandartsen: „Mijn vaste tandarts is bevlogen en betrokken, smeert nooit overbodige behandelingen aan. Ik had eerst niet door dat het zo'n grote praktijk is, zo intiem en zonder poeha.”

Door krachten te bundelen kunnen praktijken die zich bij ons aansluiten samen de kwaliteit van de zorg verbeteren

Otto Cazemier

„Door de toegenomen wet- en regelgeving en hoge investeringen in digitale apparatuur hebben afgestudeerde tandartsen weinig zin in een eigen praktijk”, constateert Koen Clement, algemeen directeur bij Fresh Tandartsen. „Ze willen hun tijd flexibeler indelen en op meerdere plaatsen werken.”

Ook Otto Cazemier, algemeen directeur bij Dental Clinics noemt onder andere de hoge investeringen en het moeten voldoen aan wet- en regelgevingen als redenen: „Door krachten te bundelen kunnen praktijken die zich bij ons aansluiten samen de kwaliteit van de zorg verbeteren.”

Kwaliteit en preventie

„Een uitstervend ras”, noemt tandarts Ismael el Youbari de vertrouwde eenpitters. „Beginnende tandartsen nemen geen eenmanspraktijk meer over, omdat zij dan alles alleen moeten regelen en zich niet volledig op hun vak kunnen richten”, signaleert de Amsterdammer, werkzaam in ketenpraktijken van Dental Clinics in Diemen (een jaar) en Koog aan de Zaan (dertien jaar). „Bij ons hebben patiënten in principe een vaste tandarts: soms is dat ingewikkeld om te regelen, er werken veel parttimers. Patiënten kunnen afspreken op dagen dat hun tandarts werkt. We kunnen meer persoonlijke aandacht geven, omdat verder alles centraal is geregeld. Wij focussen op kwaliteit en preventie, niet op winstbejag. Overbehandelen doen we niet.”

Wij zetten in op loyaliteit tussen patiënt en behandelaar

Koen Clement

„Na overname van een praktijk valt bij ons het woord euro niet meer”, beklemtoont Clement. „Wij zetten in op loyaliteit tussen patiënt en behandelaar. We kennen het rendement van de overgenomen praktijken en overleggen met de tandartsen over bezettingsgraad, agenda en verbeterpunten. Dankzij opgeslagen data over tandheelkundige behandelingen in het verleden van patiënten zijn wij in

staat hun mondzorg continu te verbeteren. We dwingen niemand tot harder werken, kijken alleen of stoelen bezet zijn en agenda's gevuld."