



Beschikbaarheid en dienstverlening van tandartsen onder druk?

E. van der Schee
H. Sixma
E. de Klerk

Op dit moment komen er signalen uit de samenleving dat er sprake is van een tandartsentekort. In dit artikel wordt verslag gedaan van een onderzoek naar het oordeel van patiënten over de dienstverlening en de beschikbaarheid van tandartsen tegen de achtergrond van een eventueel tekort.

Ten behoeve van dit onderzoek is gebruikgemaakt van het Consumentenpanel Gezondheidszorg. In dit panel hebben 1.395 huishoudens zitting, die schriftelijk zijn benaderd. Daarvan heeft 73,8% de vragenlijst geretourneerd.

Het blijkt dat zich op dit moment voor patiënten (nog) geen grote problemen voordoen met betrekking tot de dienstverlening. Wel zijn er in de resultaten van dit onderzoek enkele tekenen te onderkennen die wijzen op mogelijke problemen aangaande de beschikbaarheid.

SCHEE E VAN DER, SIXMA H, KLERK E DE. Beschikbaarheid en dienstverlening van tandartsen onder druk? *Ned Tijdschr Tandheelkd* 2003; 110: 181-184.

Inleiding

In het verleden is reeds enig onderzoek gedaan naar de beschikbaarheid van tandartsen en de door tandartsen geboden dienstverlening. Uit deze onderzoeken kwam een overwegend positief beeld naar voren. Een overgrote meerderheid van de Nederlandse bevolking (ongeveer 90%) had een vaste tandarts (Kalsbeek *et al*, 1996) en oordeelde positief over (de dienstverlening van) hun tandarts (Kalsbeek *et al*, 1996; Verweij, 1998). Of consumenten op dit moment nog zo positief oordelen over de beschikbaarheid en de dienstverlening van de tandarts is de vraag. Vanuit verschillende hoeken komen namelijk signalen dat er momenteel sprake is van een tandartsentekort (Adviesgroep Mondzorg, 2000; Schaub, 2000; Boom, 2001). Zo geven de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (NMT), de zorgverzekeraars en ook de Inspectie van de Gezondheidszorg in toenemende mate problemen aan die samenhangen met een tekort, zoals patiënten die geen tandarts kunnen vinden (Adviesgroep Mondzorg, 2000). Daarnaast verschijnen er geregeld artikelen in de krant met als onderwerp het tandartsentekort, het vol zijn van praktijken en het feit dat nieuwe tandartsen door verzekeraars over de Nederlandse grens geworven worden om de vraag op te vangen (BN/De Stem, 2001; Volkskrant, 2001).

Dit tekort aan tandartsen ontstaat door ontwikkelingen aan zowel vraag- als aanbodzijde (Bronkhorst *et al*, 1992; Bronkhorst en Truin, 1993; Bronkhorst en Truin, 1999). Voor de patiënten (of potentiële patiënten) kan dit tandartsentekort zich op verschillende manieren manifesteren. Een direct gevolg van het tekort kan zijn dat de beschikbaarheid van tandartsen voor patiënten afneemt. Daarnaast kan het tekort wellicht een verslechtering betekenen van de dienstverlening door de tandarts. Het tekort kan voor de tandarts namelijk een toename in werkdruk betekenen. Aanwij-

zing voor een toename in werkdruk bij tandartsen is dat 75% van de tandartsen zegt het drukker te hebben gekregen door een grotere zorgvraag (Van Rossum, 2000). Een toename in werkdruk van de tandarts kan consequenties hebben voor de toegankelijkheid van de praktijk (in termen van wachttijden en telefonische bereikbaarheid) en voor de bejegening van de patiënten door de tandarts.

Tegen de achtergrond van de beschreven ontwikkelingen is het interessant om te onderzoeken hoe patiënten op dit moment oordelen over de beschikbaarheid en de dienstverlening van tandartsen. De onderzoeksvraag van dit artikel is dan ook: Hoe oordelen patiënten op dit moment over de beschikbaarheid en de dienstverlening van tandartsen?

Materiaal en methode

Ten behoeve van dit onderzoek is gebruikgemaakt van het Consumentenpanel Gezondheidszorg. Dit panel is een samenwerkingsproject van de Consumentenbond en het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (Nivel). In totaal maken 1.395 huishoudens deel uit van dit Consumentenpanel. Met betrekking tot geslacht en leeftijd vormt het panel een goede afspiegeling van de Nederlandse bevolking. Het panel wordt maximaal 4 keer per jaar ondervraagd. Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van de in juli 2001 gehouden peiling over de bereikbaarheid van huisartsen en tandartsen. Van de 1.395 huishoudens die een vragenlijst hebben ontvangen, hebben er 1.029 (73,8%) de vragenlijst geretourneerd. Het aantal bruikbare vragenlijsten voor dit onderzoek, oftewel de nettorespons, bedraagt 1.016. Het aantal respondenten kan echter per vraag licht variëren wegens non-respons.

In de enquête die aan de respondenten is toegestuurd,

Samenvatting

Trefwoorden:

- Sociale tandheelkunde
- Menskrachtproblematiek
- Patiënttevredenheid

Uit 'het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (Nivel) in Utrecht en 'de afdeling Onderzoek van de Consumentenbond in 's Gravenhage.

Datum van acceptatie:

10 februari 2003.

Adres:

Mw. E. van der Schee

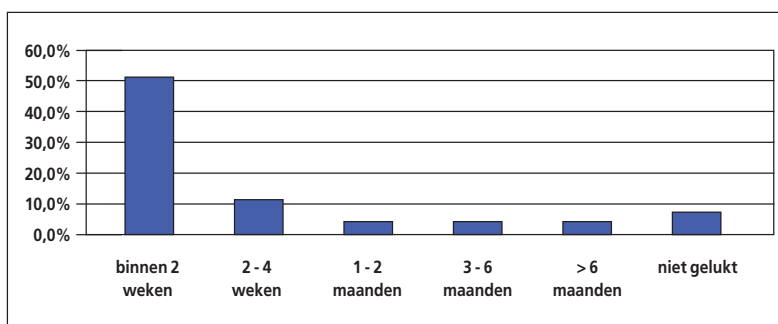
Nivel

Postbus 1568

3500 BN Utrecht

e.vanderschee@nivel.nl

Afb. 1. Hoe lang zoekt de consument naar een beschikbare tandarts?



zijn vragen opgenomen over het al dan niet ingeschreven staan bij een tandarts of tandartsenpraktijk en redenen van het niet-ingeschreven staan. Daarnaast zijn de respondenten ondervraagd over het zoekproces naar een (andere) tandarts.

De geboden dienstverlening is onderzocht door vragen op te nemen over de toegankelijkheid van en bejegening door tandartsen. Bij de toegankelijkheid ging het expliciet om de telefonische bereikbaarheid, de wachttijden tussen afspraak en consult en de wachttijden in de wachtkamer. Met betrekking tot de bejegening konden de consumenten een oordeel geven over hun meest recente consult.

In dit artikel worden gegevens deels beschrijvend weergegeven. Daarnaast zijn een factor- en betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd op de vragen over de bejegening van de patiënt. De items bleken na verwijdering van het item 'gestoord worden door telefoon/assistente' goed in één factor ondergebracht te kunnen worden. De Cronbachs alpha van de schaal is 0,88.

Resultaten

Beschikbaarheid tandartsen

Van de respondenten (n = 1.016) staat 10,8% niet ingeschreven bij een tandarts. Van 85 personen is de reden hiervan bekend. Zo geldt voor de meeste van deze niet-ingeschreven respondenten (56,5% van 85 personen) dat zij een gebitsprothese hebben, waardoor zij

de tandarts niet bezoeken. Tevens gaf 27,1% van deze 85 personen als reden op dat zij het niet nodig vonden om als patiënt bij een tandarts ingeschreven te staan. Ongewild niet ingeschreven bij een tandarts was 11,8% van de dentaten, oftewel 1,2% van de totale dentate bevolking.

Nu nog zoekend of in de afgelopen 2 jaar zoekend geweest naar een (andere) tandarts was 8,5% van de respondenten (n = 995). Van hen had bijna 10% (9,2% van 76 personen) tot het moment waarop de vragenlijst werd ingevuld, nog geen tandarts benaderd. Door de respondenten die wel reeds contact hadden gezocht met tandartsen (91,8% van 76 personen), werden gemiddeld bijna 3 (2,74) tandartsen benaderd (sd = 3,05). De helft van hen benaderde 1 tandarts. Door respectievelijk 21,7% en 8,7% van de zoekenden werden 2 of 3 tandartsen benaderd en 18,9% van de respondenten benaderde 4 of meer tandartsen.

De tijd die het zoeken in beslag nam (n = 68), staat weergegeven in afbeelding 1. Uit deze afbeelding blijkt dat iets meer dan de helft van deze zoekers binnen 2 weken (weer) een (nieuwe) tandarts had gevonden. Ongeveer 10% (7 personen) was het (nog) niet gelukt een (andere) tandarts te vinden. Reden hiervoor was onder meer dat de benaderde praktijken 'vol' zaten.

Dienstverlening

De bereikbaarheid van de tandartsenpraktijk tijdens kantooruren werd door 80% tot 90% van de respondenten als goed beoordeeld (tab. 1). Over de bereikbaarheid buiten kantooruren werd beduidend negatiever geoordeeld. Meer dan 50% van de respondenten vond de bereikbaarheid buiten kantooruren matig (21,4%) dan wel slecht (35,4%). Als patiënten 's ochtends belden voor een spoedbehandeling, kon ongeveer 80% doorgaans nog dezelfde dag terecht. Belde men 's middags, dan bleek 46,9% dezelfde dag nog door de tandarts behandeld te worden (tab. 2). Deze wachttijden waren voor bijna twee derde van de respondenten (60% van 485) acceptabel en 31,1% vond de wachttijd kort. De overige 10,3% vond de wachttijd lang of veel te lang.

De wachttijd tussen het maken van een afspraak en het daadwerkelijke consult voor de periodieke controle wordt in dit artikel buiten beschouwing gelaten. Dit zegt namelijk weinig tot niets over de dienstverlening door de tandarts. Meer zegt het over de manier waarop de periodieke controle binnen de tandartsenpraktijk is georganiseerd.

Van de respondenten die het afgelopen jaar daadwerkelijk naar de tandartspraktijk zijn gegaan voor een spoedbehandeling (n = 132), werd circa 85% binnen een kwartier geholpen (tab. 3). Bijna 15% moest langere tijd in de wachtkamer doorbrengen. Van de respondenten die het afgelopen jaar voor een periodieke controle

Tabel 1. Telefonische bereikbaarheid tandartsen, weergegeven in percentages respondenten (n = 1.029).

	Geen mening %	Ontbrekend %	Goed %	Matig %	Slecht %
Bereikbaarheid maandag – donderdag	6,4	12,8	92,8	5,4	1,8
Bereikbaarheid vrijdag	20,6	15,0	82,5	9,8	7,7
Bereikbaarheid buiten kantooruren	56,9	15,4	43,2	21,4	35,4

Tabel 2. Als ik bel voor een spoedbehandeling, kan ik ...terecht: (n = 1.029), weergegeven in percentages.

Bellen	Terecht voor spoedbehandeling				
	Geen mening %	Ontbrekend %	Dezelfde dag %	Volgende dag %	Later %
's ochtends	37,9	13,1	78,2	16,5	5,4
's middags	46,0	13,8	46,9	46,4	6,8

de tandarts hebben bezocht, was ruim 90% van de patiënten binnen 15 minuten aan de beurt.

De wachttijd ten aanzien van de spoedbehandeling werd door de patiënten als kort (41,2%) dan wel als acceptabel (44,3%) ervaren. Een kleine 15% vond de wachttijd wel wat lang tot veel te lang.

Bij periodieke controles (n = 736) beoordeelde 32% de wachttijd als kort, gaf 52% het oordeel acceptabel en vond 16% de wachttijd wat lang tot veel te lang.

De bejegening door de tandarts zoals ervaren door de patiënt

Uit tabel 4 blijkt dat patiënten overwegend positief zijn over de bejegening door hun tandartsen. Het meest tevreden zijn de patiënten over de mate waarin hun klachten serieus worden genomen. Wat minder tevreden is men over de mate waarin de tandarts gestoord werd door telefoontjes en/of de assistente en de mogelijkheid om inspraak te hebben in de behandeling.

Conclusie en discussie

Uit de resultaten blijkt dat een aantal respondenten ongewild geen tandarts heeft. Daarnaast oordelen patiënten positief over de dienstverlening die door de tandartsen wordt geboden. Zowel over de toegankelijkheid als over de bejegening is het merendeel van de patiënten tevreden.

Op basis van de resultaten van dit onderzoek zou geconcludeerd kunnen worden dat de patiënten op dit moment geen problemen ondervinden met de dienstverlening van tandartsen in Nederland.

Wel zijn er in de resultaten van dit onderzoek enkele tekenen te onderkennen die wijzen op mogelijke problemen rond de beschikbaarheid. Allereerst blijkt dat 1,2% van de dentate bevolking ongewild geen tandarts heeft. Dit is, procentueel gezien, een klein aantal. Als we dit resultaat echter extrapoleren naar de gehele dentate bevolking, dan blijkt dat in Nederland ongeveer 130.000 personen ongewild geen tandarts hebben.

Daarnaast blijkt uit de resultaten dat het vinden van

Tabel 3. Wachttijd bij periodieke controle of spoedbehandeling

Wachttijd	Periodieke controle (n = 740)	Spoedbehandeling (n = 132)
Afgesproken tijd	22,4%	29,5%
minder dan 5 min	21,1%	22,7%
5 - 10 min	32,6%	20,5%
10 - 15 min	15,0%	12,9%
15 - 30 min	7,3%	10,0%
30 - 60 min	1,5%	2,3%
meer dan 60 min	0,1%	1,5%

een nieuwe tandarts voor sommige patiënten moeilijk is. Het blijkt dat er gemiddeld zo'n drie tandartsen moeten worden benaderd, alvorens men een tandarts vindt bij wie men terecht kan. Op de problemen rond het vinden van een tandarts is reeds geanticipeerd. De NMT biedt patiënten die op dit moment zoekende zijn naar een tandarts, sinds enige tijd hulp. Het is vanaf 24 januari 2002 mogelijk om via de website van de NMT (www.nmt.nl) een tandarts te vinden. Op deze site staat een zoekprogramma waarmee patiënten kunnen zien in welke provincie en welke plaats nog tandartsen zonder wachtlijst zijn, zodat zij zich bij deze tandarts kunnen aanmelden (Amersfoortse Courant, 2002).

Het tekort aan tandartsen zal de komende jaren aanzienlijk toenemen (Bronkhorst *et al*, 1992; Bronkhorst en Truin, 1993; Bronkhorst en Truin, 1999). Zo wijst bijvoorbeeld een prognose van het Universitair Medisch Centrum Sint Radboud uit dat het tekort in 2005 zal oplopen tot 120 tandartsen en in 2007 tot zo'n 140 tandartsen (Bronkhorst en Truin, 1999). Dit zou betekenen dat op dat moment meer dan een half miljoen mensen geen eigen tandarts meer hebben (Bronkhorst en Truin, 1999).

Door de overheid zijn inmiddels maatregelen genomen om het tekort tegen te gaan, zoals het uitbreiden van de numerus fixus van de opleiding en fiscale regelingen die het langer werken voor oudere tandartsen aantrekkelijk maken. Wellicht kunnen deze maatregelen (deels) voorkomen dat (te veel) patiënten/consumenten geconfronteerd worden met een toename van het tekort van tandartsen. Hoe deze maatregelen echter door zullen werken in de beschikbaarheid en de dienstverlening van tandartsen, blijft ongewis.

Om in de toekomst een idee te krijgen van de stand

Tabel 4. Bejegening van patiënten door tandarts tijdens consult.

	(Eigenlijk niet (%))	(Eigenlijk wel (%))	n
De tandarts nam uw klachten serieus	2,9	97,1	802
De tandarts was bereid om over uw klachten te praten	6,4	93,6	795
De tandarts nam voldoende tijd voor u	4,0	96,0	816
De tandarts gaf voldoende uitleg over het doel en de aard van de behandeling	9,6	90,4	801
De tandarts was erg gehaast	87,4	12,6	812
De tandarts was vriendelijk	5,5	94,5	814
De tandarts heeft goed uitgelegd wat er aan de hand was	9,0	91,0	798
De tandarts werd gestoord door telefoontjes en/of de assistente	85,6	14,4	814
De tandarts luisterde goed naar wat u te zeggen had	6,9	93,1	807
De tandarts heeft voldoende aandacht aan u besteed	5,3	94,7	816
U mocht meebeslissen over de hulp of de behandeling die u kreeg	25,8	74,2	787

van zaken rond het tandartsentekort en de gevolgen daarvan voor de patiënten kunnen de uitkomsten van dit onderzoek dienen als een nulmeting. Vervolgonderzoek zou kunnen uitwijzen in hoeverre er verschillen waarneembaar zijn tussen de situatie zoals deze nu is en hoe deze zich in de toekomst zal ontwikkelen.

Literatuur

- ADVIESGROEP CAPACITEIT MONDZORG. Eindrapport capaciteit mond-zorg. Aanbevelingen voor de korte en lange termijn. Den Haag: Ministerie van VWS, 2000.
- AMERSFOORSTE COURANT. Tandartsen vinden via internet. 24 januari 2002.
- BN/DE STEM. Praktijken in regio zitten vol. 11 augustus 2001.
- BOOM PSB. Capaciteit mond-zorg. Aanbevelingen voor de korte en lange termijn. Ned Tijdschr Tandheelkd 2001; 108: 25-26.
- BRONKHORST EM, TRUIN GJ. STG-rapport Toekomstscenario's Tand-heelkunde. Ned Tijdschr Tandheelkd 1993; 100: 254-255.
- BRONKHORST EM, TRUIN GJ. Nu voor later. Eindrapport Signaleringsproject Tandheelkunde. Nijmegen: Katholieke Universiteit Nijmegen, 1999.
- BRONKHORST EM, TRUIN GJ, WIERSMA T. Stuurgroep toekomstscenario's gezondheidszorg. Rijswijk: Stichting toekomstscenario's gezondheidszorg, 1992.
- KALSBEK H, ROSSUM GMJM VAN, TRUIN GJ, ET AL. Tandheelkundige Verzorging Volwassenen 1983-1995. TNO Preventie en Gezondheid, 1996.
- ROSSUM GMJM VAN. Tandartsenpraktijken in de jaren negentig. Nederlands tandartsenblad 2000; 55: 738-739.
- SCHAUB R. Hebben we te veel of te weinig tandartsen? Nederlands Tandartsenblad 2000; 55: 980-981.
- VERWEIJ GCG. Patiënten spreken zich uit over hun tandarts. In: Berg EH van den, Smits ER, Swinkels HWAM, et al., eds. Tandartsen, tandartsbezoek en tandheelkundige zorgverlening in Nederland. Voorburg/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek, 1998: 53-56.
- VOLKSKRANT. Verzekeraar gaat tandartsen over de grens werven. 2 augustus 2001.

Summary

Key words:

- Public health dentistry
- Manpower healthcare
- Patient satisfactory

Availability and services of dentists under pressure?

Signals in society point to a shortage of dentists in the Netherlands. Aim of this study is to explore how patients, against the background of supposed shortage, judge the availability and services of dentists.

For this research the 'Consumerspanel Health Care', in which 1.395 persons participate, was asked to complete a postal questionnaire. Response rate was 73,8%.

Results show that there are presently no serious problems for patients with the services of dentist due to the presumed lack of dentists. The patients were very satisfied with the accessibility and the services delivered by the dentists in the Netherlands. With the availability there seem to be some possible problems.