

UITSPRAAK
SGIM 2018-044

Van

De Geschilleninstantie Mondzorg ex artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van Stichting Geschilleninstantie Mondzorg;

Inzake

De geschilprocedure van de heer A, wonende te E, hierna te noemen: 'klager', tegen zorgaanbieder B, te F, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft middels een schrijven d.d. 24 oktober 2018 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager heeft op die datum tevens het door hem ingevulde geschilformulier ondertekend. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 25 oktober 2018 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 25 oktober 2018 ontvangen.
3. Verweerder heeft op de klacht gereageerd middels een verweerschrift d.d. 7 januari 2019.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 8 februari 2019.
5. De hoorzitting heeft op 8 februari 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen. Namens verweerder zijn mevrouw C, manager kwaliteitszorg bij verweerder, en de heer D, directeur kwaliteitszorg bij verweerder, ter zitting verschenen.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder tandheelkundig niet goed heeft gehandeld, waarbij klager klaagt over (i) de communicatie door verweerder, (ii) de werkwijze door verweerder en (iii) de advisering over de behandeling door verweerder.

Klager stelt dat verweerder hem op een bepaald moment heeft uitgelegd dat de eerder door verweerder voorgestelde behandeling niet mogelijk bleek te zijn, en dat in plaats daarvan een implantaat en kroon zou moeten worden geplaatst. Dat terwijl door verweerder heel duidelijk is aangegeven, zo voert klager aan, dat de eerder voorgestelde behandeling de beste oplossing zou zijn.

Daarnaast is door verweerder, zo geeft klager aan, in een eerder stadium medegedeeld dat twee tanden getrokken zouden moeten worden, terwijl later bleek dat klager één van deze twee tanden niet heeft. Volgens klager heeft hij voorts van de kaakchirurg vernomen dat een verstandkies een jaar eerder getrokken had kunnen worden waardoor hij al veel eerder klaar had kunnen zijn met de behandeling.

Klager verlangt een uitspraak over de gegrondheid van het geschil. Klager vordert voorts vergoeding van de schade die hij stelt te hebben geleden. De schade betreft, zo stelt klager, onder meer de kosten van een implantaat en kroon, reiskosten vanuit E naar F en verletkosten (de kosten van tijdsverzuim ontstaan door de uren die klager niet heeft kunnen werken) . Het bedrag dat gevorderd wordt bedraagt € 4.210,-.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Volgens verweerder heeft op 10 november 2015 het eerste consult plaatsgevonden, waarna op 2 december 2015 het behandelplan met klager is besproken. Het behandelplan, dat een gecombineerde orthodontische-chirurgische behandeling betreft, houdt volgens verweerder onder meer in dat vaste apparatuur in de onder- en bovenkaak van klager wordt geplaatst, element 38 wordt verwijderd, een kaakoperatie zal plaatsvinden inclusief een mogelijk implantaat bij element 36, een tandprothetische behandeling zal plaatsvinden en retentieapparatuur wordt geplaatst om het behaalde resultaat te stabiliseren. Verweerder heeft vervolgens voor deze behandeling een machtigingsaanvraag ingediend bij de zorgverzekeraar, die akkoord is bevonden.

Vanwege de slechte prognose van element 36 heeft een behandelaar van verweerder twee nieuwe behandelopties voor het vervolgtraject opgesteld, zo geeft verweerder aan, waarna uiteindelijk in overleg met klager is gekozen voor de optie waarbij zonder implantaat de behandeling zou worden voortgezet en klager naar zijn tandarts zou worden verwezen voor het verwijderen van een kies en een verstandskies.

Een nieuwe behandelaar werkzaam bij verweerder, die de behandeling van klager overnam van de vorige behandelaar, heeft vervolgens een verwijfsbrief naar de tandarts van klager toegezonden waarin deze werd verzocht om onder meer twee verstandskiezen te verwijderen. Het is, zo geeft verweerder te kennen, begrijpelijk dat klager hierover ontstemd is geweest, nu één van de twee verstandskiezen niet in de mond van klager aanwezig was en dus van miscommunicatie sprake was. Nu de nieuwe behandelaar van klager ook was vertrokken, heeft een derde behandelaar uiteindelijk telefonisch contact opgenomen met klager om excuses aan te bieden.

De praktijkmanager van verweerder en een orthodontist van verweerder hebben uiteindelijk in overleg met de kaakchirurg besproken vast te houden aan het oorspronkelijke behandelplan (het trekken van element 38, zes maanden later een kaakoperatie en daarna het plaatsen van een element bij element 36) en niet over te gaan tot wijziging (het plaatsen van een botanker en het naar voren brengen van elementen 37 en 38) van dat oorspronkelijke behandelplan.

Verweerder geeft aan niet goed te begrijpen om welke reden klager meent dat hij extra kosten dient te betalen. Volgens verweerder loopt de behandeling op schema en is klager op de hoogte gebracht dat hij in de toekomst een implantaat nodig heeft. Het kortstondige voornemen om een wijziging aan te brengen in het behandelplan, heeft volgens verweerder niet geleid tot een ernstige vertraging in de behandeling. Bovendien is het, zo voert verweerder aan, logisch dat klager voor zijn behandeling reis – en verletkosten moet maken. Verweerder heeft daarbij het voorstel gedaan dat, indien de actieve behandelduur met meer dan 10% zou uitlopen, verweerder de resterende behandelmaanden gedurende de actieve behandeling gratis zou uitvoeren.

Verweerder verzoekt de klacht dan ook ongegrond te verklaren. De behandeling van klager loopt op schema en hoewel na een wisseling van behandelend artsen een wijziging in het behandelplan is

aangebracht, heeft de opvolgend arts het oorspronkelijk behandelplan weer opgepakt. Ten aanzien van de communicatie over het verwijderen van de verstandskiezen geeft verweerder aan dat deze communicatie beter had gekund, maar dat een en ander uitvoerig met klager is besproken en dat verweerder daarvoor excuses heeft aangeboden.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg

De Geschilleninstantie Mondzorg is op grond van artikel 3 Reglement bevoegd om uitspraak te doen over een geschil dat is ingediend tegen een zorgaanbieder die bij de Geschilleninstantie Mondzorg is aangesloten. Zorgaanbieders die aangesloten zijn bij de klachtenregeling van de ANT, KNMT, NVM of ONT zijn tevens aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerder via deze klachtenregeling is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschilleninstantie Mondzorg acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over het geschil.

Ontvankelijkheid

De Geschillencommissie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en partijen zijn desondanks niet tot een oplossing gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat de visies van klager en verweerder ten aanzien van hetgeen is gebeurd en ten aanzien van de behandelingen door verweerder lijnrecht tegenover elkaar staan. Klager heeft, zo leidt de Geschilleninstantie Mondzorg af uit het klaagschrift en hetgeen ter zitting is verhandeld, gesteld dat verweerder op drie onderdelen tekort is geschoten. Klager klaagt over (i) de communicatie door verweerder, (ii) de werkwijze door verweerder en (iii) de advisering over de behandeling door verweerder. Verweerder heeft deze klachtonderdelen gemotiveerd betwist.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt als volgt.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat aan het dossier en het verhandelde tijdens de hoorzitting op 8 februari 2019 niet kan worden ontleend dat verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld, in die zin dat verweerder is getreden buiten de grenzen wat redelijkerwijs van hem kon worden gevergd in de gegeven omstandigheden.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat klager door zijn tandarts is verwezen naar verweerder. Daar vond een intake plaats, waarbij foto's werden genomen en een beetafdruk werd genomen. Vervolgens is met klager de voorgenomen behandeling doorgenomen, waarbij is gesproken dat de behandeling circa 30 maanden in beslag zou nemen. De zorgverzekeraar heeft voor dat behandeltraject een machtiging afgegeven. De Geschilleninstantie is naar aanleiding van de inhoud van het dossier en het verhandelde ter zitting van oordeel dat het behandeltraject ook voor klager duidelijk is geweest. Ten opzichte van het oorspronkelijke behandeltraject – dat bij de zorgverzekeraar was ingediend en bij aanvang van de behandeling, zo heeft verweerder onweersproken gesteld, met klager is besproken – zijn gedurende de loop van de behandeling immers geen grote wijzigingen in de behandeling aangebracht. Dat tijdens de loop van het behandeltraject op verschillende momenten opties aan klager zijn voorgelegd en in overleg met klager behandelbeslissingen zijn genomen, neemt niet weg dat het oorspronkelijke behandelplan steeds is gevolgd. De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt derhalve dat de gevolgde werkwijze de uitvoering was van het oorspronkelijke behandelplan.

Daarbij overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat het goed mogelijk is geweest, dat de verschillende opties zoals aangedragen door verweerder, complex zijn geweest en het voor klager lastig is geweest om het gehele behandeltraject te doorgronden, eens te meer nu kortstondig is gesproken over een wijziging in het behandelplan. Het is de Geschilleninstantie echter niet aannemelijk geworden dat de uitleg en het advies van verweerder aan klager in dit kader niet afdoende is geweest. Dat neemt niet weg dat de Geschilleninstantie Mondzorg van oordeel is dat de mutaties in het personeelsbestand van verweerder niet hebben bijgedragen aan het doorgronden van het behandeltraject door klager en dat ook niet in alle gevallen juist is gecommuniceerd, zoals ten aanzien van het bestaan van een tweede verstandskies. Dat maakt het oordeel ten aanzien van de ongegrondheid van de klacht echter niet anders.

Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en moet deze derhalve worden afgewezen. Nu de klacht op inhoudelijke gronden is afgewezen, is toewijzing van de gevorderde schadevergoeding niet aan de orde.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat de klacht ongegrond is.

Aldus uitgebracht door:

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,
Bunnik, 8 februari 2019