

UITSPRAAK

SGIM 2019-30

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 A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster'.

Tegen

zorgaanbieder C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerder'.

Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft middels het ingevulde geschilformulier d.d. 21 augustus 2019 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 30-08-2019 ontvangen.
3. Verweerder is in kennis gesteld van de klacht die tegen hem is ingediend en is in de gelegenheid gesteld om verweer te voeren tegen de klacht. Verweerder heeft op 30 oktober 2019 een verweerschrift bij de Geschilleninstantie Mondzorg ingediend.
4. Partijen zijn op 4-11-2019 uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 november 2019.
5. De hoorzitting heeft op 29 november 2019 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen, vergezeld van haar partner. Verweerder is ter zitting verschenen, vergezeld van een collega-tandarts.

De klacht

De klacht ziet, zakelijk weergegeven, op het navolgende. Verweerder heeft niet zorgvuldig en deskundig gehandeld bij de behandeling van klaagster doordat verweerder niet signalerend, preventief en adequaat gehandeld heeft. Ter toelichting voert klaagster het volgende aan.

Klaagster is sinds haar jeugd onder tandheelkundige behandeling van verweerder geweest. In 2018 is klaagster overgestapt naar een andere tandarts. Deze nieuwe tandarts constateerde zeven gaatjes bij klaagster alsmede twee kroonindicaties. De periode tussen het laatste bezoek van klaagster aan verweerder en het eerste bezoek van klaagster aan de nieuwe tandarts bedroeg ongeveer een half jaar. Verweerder heeft voor het laatst foto's van de mondtoestand van klaagster gemaakt in 2012. Klaagster is erg geschrokken van de mededeling van haar nieuwe tandarts dat zij zeven gaatjes had. Eerder had klaagster nooit gaatjes of andere bijzonderheden aan haar gebit.

Ter zitting heeft klaagster in aanvulling op de door haar ingediende klacht toegelicht dat het door verweerder genoemde conflict tussen verweerder en de zus van klaagster los staat van deze klacht. Het conflict met de zus van klaagster is wel de reden geweest dat klaagster is overstapt naar een andere tandarts.

Klaagster erkent dat zij door verweerder is gewezen op het feit dat zij vaker gebruik moet maken van een tandenstoker en dat zij een poetsinstructie van verweerder heeft gekregen. Ook beaamt klaagster dat verweerder tandsteen heeft verwijderd. Klaagster kan zich niet herinneren dat door verweerder met haar is besproken dat zij plaque heeft.

Klaagster stelt dat haar vertrouwen in verweerder door zijn handelwijze geschonden is. Zij vertrouwt op een zorgverlener en zijn expertise en dat bleek in dit geval onterecht te zijn. Zij houdt verweerder niet verantwoordelijk voor haar gebit maar wel voor de juiste zorg voor haar gebit. Klaagster meent deze goede zorg niet te hebben ontvangen. Naast een vergoeding wenst klaagster vooral erkenning van dat feit.

Klaagster vordert een bedrag van € 750,-. Dat is de helft van het bedrag dat nodig is voor het plaatsen van de twee kronen en het behandelen van de gaatjes (totaal omstreeks € 1.500,-). Het bedrag voor het behandelen van de gaatjes bedraagt € 410,54, zoals blijkt uit de door klaagster bijgevoegde factuur. Ten aanzien van de kronen stelt klaagster dat dit indicaties zijn en dat de nieuwe tandarts vooralsnog wacht met het plaatsen van de kronen. De nieuwe tandarts heeft aangegeven dat de kronen vermoedelijk in 2020 geplaatst moeten worden. Ten aanzien van de kronen geldt dat klaagster verweerder niet (volledig) verwijt dat zij twee kroonindicaties heeft. Wel verwijt zij verweerder dat verweerder daarover nooit met haar heeft gecommuniceerd. Ten aanzien van de gaatjes verwijt klaagster verweerder dat hij die niet heeft ontdekt.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerder behandelt klaagster sinds haar jeugd. Klaagster was een matige poetser en stoker en daar heeft verweerder haar regelmatig op gewezen. Verweerder heeft voor het laatst foto's (bitewings) gemaakt van de mond van klaagster in 2012. Verweerder erkent dat hij misschien sneller na 2012 nogmaals bitewings had moeten maken waardoor de gaatjes wellicht eerder ontdekt zouden zijn. Anderzijds stelt verweerder dat de gaatjes, als klaagster bij hem onder behandeling was gebleven, ook ontdekt zouden zijn.

Ten aanzien van de twee kroonindicaties meent verweerder dat het gaat om indicaties waarvoor het aangewezen behandelbeleid afwachten is. Op element 27 (waarvoor een kroonindicatie is vastgesteld door de nieuwe tandarts) heeft verweerder zeven jaar geleden een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd en een 2-vlaksrestauratie. Er was destijds volgens verweerder geen indicatie voor een kroon.

Het beleid dat de nieuwe tandarts hanteert is eveneens afwachtend ten aanzien van het plaatsen van de beide kronen. Verweerder acht zich niet verantwoordelijk voor de twee kroonindicaties.

Verweerder herkent zich niet in de weergave van klaagster over de communicatie tussen partijen. Verweerder erkent wel dat er sprake was van enige wrijving. Die wrijving kwam ook voort uit een eerder geschil met de zus van klaagster. Verweerder voelde zich door dat geschil en door onderhavige klacht in zijn eer aangetast. Dit is de eerste klacht waarmee klager wordt geconfronteerd in de 40 jaar dat hij tandheelkunde bedrijft.

Verweerder stelt dat hij van de adviserend tandarts van de ANT het advies heeft gekregen onderhavige klacht op te lossen door een schikking te treffen door de helft van de kosten voor het vullen van de gaatjes en het plaatsen van de kronen te betalen aan klaagster. Verweerder heeft daar lang over nagedacht, wellicht te lang. Toen hij door klaagster via een sms-bericht tijdens zijn vakantie voor een ultimatum werd gesteld heeft hij besloten niet akkoord te gaan met een financiële schikking. Het gaat verweerder niet om het geld. Het gaat over tandheelkundige indicatiestelling en verweerder meent dat het enige dat hem wellicht te verwijten is, dat hij eerder foto's (bitewings) had kunnen nemen. Daarbij merkt verweerder op dat het maar de vraag is of er dat zou hebben geleid tot minder cariës.

Ter zitting heeft verweerder in aanvulling op zijn verweerschrift het volgende toegelicht.

Verweerder hanteert als beleid voor het maken van foto's dat bitewings worden gemaakt als dat nodig is. Dat wil zeggen dat foto's worden gemaakt als verweerder een caviteit constateert. Ook tussendoor worden foto's gemaakt. Het is dus niet zo dat wanneer er nooit caviteiten worden geconstateerd er ook nooit foto's worden gemaakt. Het maken van foto's elke twee jaar vindt verweerder evenwel niet nodig op basis van zijn praktijkervaring.

De periodieke controle die verweerder bij klaagster heeft uitgevoerd was uitgebreid en niet slechts vijf minuten. Klaagster had niet veel tandsteen maar wel veel plaque. Verweerder heeft klaagster ook poetsinstructies gegeven en deed de mondhygiënische behandeling zelf. Verweerder vindt dat leuk om te doen en is ook zo opgeleid. Op die manier kan verweerder ook een betere relatie met patiënten opbouwen en contact met de patiënten onderhouden. Verweerder declareerde vaak maar vijf of tien minuten behandeling, terwijl de daadwerkelijke behandeling doorgaans langer duurde.

Verweerder heeft met klaagster niet gesproken over de mogelijkheid dat er op de (middel)lange termijn mogelijk kronen geplaatst moeten worden op de elementen 27 en 15. Verweerder heeft element 27 zeven jaar geleden behandeld en er is nog steeds geen kroon op dat element geplaatst. Verweerder meent dat er dus ook geen indicatie was om de mogelijkheid dat er wellicht ooit een kroon geplaatst moet worden te bespreken met klaagster. Als verweerder 'afwachten' in het patiëntendossier noteert dan bedoelt hij daarmee dat een afwachtend beleid wordt gevolgd. Dat heeft verweerder niet besproken met klaagster.

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 is aangesloten bij de klachtenregeling van [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 Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan

verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

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

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg dient in hoofdzaak de vraag te beantwoorden of verweerder bij de (periodieke) behandeling van klaagster zorgvuldig en adequaat heeft gehandeld, kortom of verweerder heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat de klacht van klaagster uit twee onderdelen bestaat, te weten de door de nieuwe tandarts geconstateerde cariës enerzijds en de twee kroonindicaties anderzijds.

Ten aanzien van de twee kroonindicaties overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat het enkele feit dat de nieuwe tandarts van klaagster twee indicaties voor kronen heeft vastgesteld dit niet aan verweerder verweten kan worden. Die indicaties zijn niet ontstaan door de behandeling (of het gebrek daaraan) door verweerder. De Geschilleninstantie Mondzorg meent dat het wel op de weg van verweerder had gelegen om op enig moment met klaagster te spreken over de mondtoestand en de mogelijk noodzakelijke behandelingen op de (middel)lange termijn. Het hanteren van een afwachtend beleid is op zichzelf niet per definitie onjuist, maar dient wel met de patiënt gecommuniceerd te worden. Verweerder heeft in dit geval onvoldoende met klaagster gecommuniceerd over haar mondtoestand en het behandelbeleid. De klacht van klaagster, voor zover deze ziet op de gebrekkige communicatie van verweerder omtrent de kroonindicaties, acht de Geschilleninstantie Mondzorg derhalve gegrond. Die gebrekkige communicatie heeft evenwel niet tot schade geleid bij klaagster, nu het feit dat er kroonindicaties zijn niet aan verweerder te wijten is. De Geschilleninstantie Mondzorg ziet dan ook geen aanleiding tot het veroordelen van verweerder in de vergoeding van de kosten voor het plaatsen van een of meerdere kronen bij klaagster.

Met betrekking tot de cariës die bij klaagster zijn geconstateerd stelt de Geschilleninstantie Mondzorg vast dat verweerder voor de laatste maal bitewings heeft gemaakt in 2012. Verweerder heeft erkend dat hij wellicht eerder nieuwe foto's had moeten maken. De Geschilleninstantie Mondzorg is eenzelfde mening toegedaan. Een periode van zes jaar waarin er geen enkele foto is gemaakt van de mondtoestand van klaagster acht de Geschilleninstantie Mondzorg in dit geval te lang. Klaagster had, aldus verweerder, een slechte mondhygiëne en reeds op de foto's uit 2012 heeft verweerder beginnende caviteit bij element 25 en 26 geconstateerd zo blijkt uit het patiëntendossier van klaagster. De Geschilleninstantie Mondzorg acht het handelen van verweerder dan ook niet zorgvuldig en niet overeenkomstig hetgeen van hem verwacht mag worden.

Dat klaagster thans cariës heeft kan evenwel niet, althans niet volledig, aan verweerder worden verweten. Het ontstaan van cariës op zichzelf is niet aan verweerder te wijten, dat is het gevolg van de mondtoestand en -hygiëne van klaagster. De Geschilleninstantie Mondzorg is echter wel van mening dat door ingrijpen van verweerder de omvang van de cariës beperkter had kunnen zijn. Door preventieve behandeling had het mogelijk bij enkel glazuur-cariës kunnen blijven en was het restaureren van de cariës mogelijk niet nodig geweest. Op basis van de foto's die de nieuwe tandarts heeft genomen van het gebit van klaagster meent de Geschilleninstantie Mondzorg dat verweerder in ieder geval bij het laatste bezoek van klaagster aan verweerder de cariës had moeten opmerken. In dat opzicht is verweerder tekort geschoten.

De Geschilleninstantie Mondzorg ziet dan ook aanleiding om verweerder gedeeltelijk te veroordelen tot vergoeding van de kosten die klaagster heeft gemaakt voor het behandelen van de cariës. De Geschilleninstantie Mondzorg acht een vergoeding van 50% van die kosten redelijk, hetgeen neerkomt op vergoeding van een bedrag van € 205,27.

Daarbij komt dan nog dat klaagster kosten heeft gemaakt om dit geschil aanhangig te maken, te weten een bedrag van € 75,- aan griffierecht. De Geschilleninstantie Mondzorg veroordeelt verweerder, als de grotendeels in het ongelijk gestelde partij, tot vergoeding van deze kosten aan klaagster.

Het totaal door verweerder aan klaagster te vergoeden bedrag komt daarmee op € 280,27.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klachten van klaagster gegrond voor zover die betrekking hebben op de gebrekkige diagnostiek en behandeling van de cariës en de communicatie over mogelijke kroonindicaties;
- veroordeelt verweerder tot betaling aan klaagster van een schadevergoeding van in totaal € 280,27,-, door verweerder te voldoen binnen veertien dagen na de dagtekening van deze uitspraak, bij gebreke waarvan verweerder voorts de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd is vanaf de vijftiende dag na de dagtekening van deze uitspraak tot aan de dag der algehele voldoening;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Bunnik, 29 november 2019

Met verzenddatum, 10 januari 2020