

**UITSPRAAK**  
SGIM 2021-51

**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 hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder B, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

**Verloop van de procedure**

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 03-12-2021 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 03-12-2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 03-12-2021 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 06-01-2022 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 01-04-2022 uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 april 2022.
5. De hoorzitting heeft op 29-04-2022 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerster is eveneens ter zitting verschenen samen met haar raadvrouw.

**De klacht**

Het gaat om een klacht in het kader van de behandeling door verweerster aan de minderjarige dochter van klaagster. Klaagster vordert geen schadevergoeding, maar vraagt om een oordeel over haar klacht.

In januari 2021 heeft de dochter van klaagster een behandeling ondergaan bij verweerster. De praktijk van verweerster betreft een verwijsp praktijk voor kindertandheelkunde, waar de dochter van klaagster naartoe is verwezen in verband met angst voor de tandarts.

Ter zitting licht klaagster toe dat zij inhoudelijk tevreden is over de tandheelkundige zorg die de praktijk van verweerster levert. De klacht gaat over de omstandigheid dat klaagster (en haar man) niet welkom waren in de behandelkamer op het moment dat hun dochter werd behandeld. Dat kwam aan het licht na de intake en tijdens de eerste reguliere controle van de dochter van klaagster. Daarbij werden klaagster en haar man gewezen op de volgende praktijkvoorwaarde, geformuleerd in de Algemene Voorwaarden:

*“Tijdens het intake consult bent u als ouders/verzorgers aanwezig in de behandelkamer. Alle volgende afspraken gaan kinderen vanaf 4 jaar alleen naar binnen in de behandelkamer.”*

Klaagster geeft aan dat verweerster niet open stond voor overleg over de praktijkvoorwaarden omdat verweerster van mening was dat kinderen zonder hun ouders makkelijker contact maakten met de tandarts en het ook 'beter deden' in de tandartsstoel. Klaagster is van mening dat het argument dat kinderen het 'beter' doen in de stoel, niet houdbaar is. Er is geen duidelijke definitie van 'beter'. Klaagster geeft aan dat jonge kinderen van onder de twaalf, zoals haar dochter, juist meer ontspannen zijn als de ouders erbij zijn, en dat zij lang niet altijd het zelfvertrouwen hebben zelf aan te geven wat zij wel of niet prettig vinden in een kamer met andere volwassenen. De tandarts is specialist op het gebied van de tandheeskunde, maar de ouders zijn specialist op het gebied van hun kind. Klaagster geeft aan dat er geen enkel wetenschappelijk bewijs is dat kinderen zonder hun ouders makkelijker te behandelen zijn en stelt dat deze behandelwijze waarschijnlijk alleen wordt ingezet in verband met kostenefficiëntie en niet om beter te behandelen.

De aanwezigheid van de ouder is daarnaast niet alleen gewenst voor het kind, maar volgens klaagster ook nodig in het kader van de (wettelijke) vertegenwoordigingstaak die ouders hebben voor kinderen onder de twaalf jaar.

De dochter van klaagster is op het moment van klagen niet meer onder behandeling bij verweerster. Omdat klaagster en haar man niet akkoord gingen met deze praktijkvoorwaarden, zijn zij terugverwezen naar de oorspronkelijke praktijk.

Klaagster vordert dat verweerster de algemene voorwaarden van de praktijk aanpast en dat haar dochter alsnog zorg kan genieten bij de praktijk van verweerster, waarbij klaagster en/of haar man alsnog in de behandelkamer aanwezig mogen zijn.

### **Het verweer**

Verweerster licht toe dat de praktijk speciale tandheeskundige zorg biedt aan kinderen, bijvoorbeeld omdat het kind bang is of andere problemen ervaart. De praktijk betreft een verwijspraktijk waar kinderen alleen behandeld worden na verwijzing door de eigen tandarts. Kinderen worden na afronding van het behandeltraject vervolgens weer terugverwezen naar de eigen tandarts.

In de praktijk van verweerster wordt er veel aandacht besteed aan het opbouwen van een band met het kind. Verweerster geeft aan dat zij uit jarenlange ervaring weet dat kinderen beter wennen aan een tandarts als de ouders er niet bij zijn. Als het kind steun nodig heeft bij een behandeling en de ouder is aanwezig, dan zal het kind zich wenden tot de ouder. Zo krijgt de tandarts minder contact met het kind. Daarnaast mengen ouders zich vaak in de behandeling, hetgeen voor 'ruis' zorgt. Dat is juist bij deze doelgroep (kinderen die speciaal zijn verwezen) niet gewenst.

Verweerster licht toe dat ouders als vertegenwoordiger wel intensief bij de behandeling en het behandelbeleid worden betrokken. Zo is er een voor- en nabespreking en wordt ook het beleid met betrekking tot de fysieke toegang tijdens de behandeling uitgelegd. Verweerster geeft daarbij aan dat er altijd een individuele afweging wordt gemaakt ten aanzien van de fysieke aanwezigheid van de ouder in de behandelkamer; dus dat ouders niet standaard en ten alle tijden worden geweigerd. Er wordt per geval (per ouder en kind, maar ook per ingreep) bekeken wat volgens de behandelaar het meest gewenst is. Het uitgangspunt is geformuleerd in de Algemene Voorwaarden, te weten dat ouders niet aanwezig zijn. Echter de praktijk hangt af van meerdere omstandigheden, en er kunnen uitzonderingen zijn op de regel.

Verweerster licht toe dat communicatie met de dochter van klaagster goed was en dat zij

ontspannen in de stoel ging zitten. De aanwezigheid van de ouders was in dat geval dus niet noodzakelijk of gewenst. Het was juist noodzakelijk aan het contact met het kind te blijven werken.

De vordering van klaagster kan wat verweerster betreft niet worden toegewezen. Het eerste deel van de vordering, te weten dat de praktijk deze algemene voorwaarde niet mag hanteren, is niet-ontvankelijk nu de Wkkgz de mogelijkheid biedt te klagen in het kader van de behandeling aan de dochter, maar de Geschilleninstantie geen bevoegdheid heeft te oordelen over een algemene praktijkvoorwaarde.

Daarnaast is het wat verweerster betreft niet mogelijk de behandelrelatie voort te zetten. Klaagster heeft er zelf voor gekozen de behandelvoorwaarde niet te accepteren. Bovendien is de praktijk van verweerster en verwijspraktijk waar kinderen überhaupt niet doorlopend onder behandeling zijn. Zij worden na maximaal een jaar (na)controle ook terugverwezen naar haar eigen tandarts. Die periode is inmiddels al verstreken, waardoor de dochter van klaagster nu sowieso niet meer onder behandeling zou zijn. Voorts stelt verweerster dat het onderling vertrouwen door de uitingen van klaagster inmiddels zodanig is geschaad dat het voortzetten van de behandeling in redelijkheid niet meer van de praktijk kan worden gevraagd.

## **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 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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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 kan als wettelijk vertegenwoordiger een klacht indienen in het kader van de behandeling van haar dochter. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerster 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 stelt voorop dat er alleen ontvankelijkheid bestaat voor een klacht die betrekking heeft op een gedraging jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening. Een oordeel over voorwaarden die de praktijk in algemene zin hanteert kan dus niet worden gegeven. Wel kan de Geschilleninstantie ingaan op de houdbaarheid van het toepassen van deze voorwaarde in dit specifieke geval, te weten tijdens de behandeling van de dochter van klaagster.

De vraag die beantwoord moet worden is of verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie acht de klacht niet gegrond, en overweegt daartoe het volgende. Niet in geschil is dat (gezagdragende) ouders van kinderen jonger dan twaalf op grond van de wetgeving (waaronder de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst) intensief bij een geneeskundige behandeling betrokken moeten worden, en dat toestemming van de gezagdragende ouders voor de te verlenen zorg in die gevallen ook noodzakelijk is. Het behandelbeleid zal dus continu met de ouders moeten worden afgestemd, om te zorgen dat er sprake is van informed consent.

Voorgaand wettelijke uitgangspunt breng echter geen absoluut en afdwingbaar recht met zich om als ouder te allen tijde fysiek bij een behandeling of ingreep aanwezig te zijn. Zolang het behandelbeleid en de voortgang vooraf- en achteraf (of indien nodig gedurende de behandeling), wordt besproken, kan de betrokkenheid en de toestemming van de gezagdragend ouder ook worden geborgd zonder de fysieke aanwezigheid tijdens de ingreep.

De overweging een ouder al dan niet toe te laten in de behandelkamer gedurende de behandeling is een individuele afweging van de tandarts, die hij of zij maakt op basis van allerlei relevante factoren, waarbij het belang van de behandeling en het kind voor de tandarts voorop moet staan.

In de Algemene Voorwaarden van de praktijk staat dat ouders in de wachtkamer moeten plaatsnemen tijdens de ingreep. Verweerster heeft ter zitting voldoende toegelicht dat dit een uitgangspunt betreft maar dat de praktijk altijd een individuele afweging maakt en dat de behandelaar daarbij meerdere factoren in acht neemt, zoals het gedrag van het kind maar ook de aard van de geplande ingreep. Toegelicht is daarbij hoe wordt geborgd dat ouders wel bij de behandeling worden betrokken en in welke gevallen de ouders wel in de behandelkamer aanwezig kunnen zijn. Verweerster heeft voldoende aangetoond dat de afweging plaatsvindt op basis van het professionele oordeel van de kindertandarts, waarbij er veel aandacht wordt besteed aan hoe er het beste contact kan worden gemaakt met het kind. De Geschilleninstantie acht voldoende gemotiveerd dat deze afweging in dit geval ook heeft plaatsgevonden waarbij de behandelaar tot een eigen professioneel oordeel is gekomen.

De Geschilleninstantie kan daarom ook niet overgaan tot het toewijzen van de vordering van klaagster, te weten dat de behandeling wordt voortgezet waarbij zij te allen tijde in de behandelkamer aanwezig mag zijn. De klacht van klaagster, te weten dat deze voorwaarde ten onrechte is gehanteerd, is dan ook niet gegrond.

#### *Schadevergoeding*

Nu de Geschilleninstantie de klacht ongegrond acht, komt ze aan de bespreking van een schadevergoeding niet toe.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:  
- verklaart de klacht ongegrond.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Hoorzitting, 29 april 2022  
Verzenddatum, 5 juli 2022