

UITSPRAAK

SGIM 2022-55

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 mevrouw A, wonende te B, hierna te noemen 'klaagster' (gemachtigde: de heer C) tegen mevrouw D, tandarts te Nieuwegein, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: mevrouw E). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 25-11-2022 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 eveneens op 02-12-2022 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 02-12-2022 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 02-02-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 maart 2023.
5. De hoorzitting heeft op 10 maart 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Klaagster werd daarbij vergezeld door haar echtgenoot, de heer F en bijgestaan door haar gemachtigde, de heer C. Verweerster werd bijgestaan door haar gemachtigde mevrouw E.

De klacht

Het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweerster geen informatie heeft verstrekt over de slechte mondgezondheid van klaagster en nalatig heeft gehandeld door het niet verlenen van goede tandheelkundige zorg waardoor klaagster schade aan haar gebit heeft geleden en kostbare herstelbehandelingen zal moeten ondergaan.

Klaagster was van kinds af aan ingeschreven in de praktijk van de familie van verweerster waarbij zij in haar jonge jaren onder behandeling was van de vader van verweerster, tandarts G. Ongeveer 30 jaar geleden heeft verweerster de praktijk van haar vader overgenomen en kwam klaagster bij haar in behandeling. Klaagster bezocht de praktijk ieder half jaar voor de gebitscontrole en had nooit problemen met haar gebit. In 2014 verwees verweerster klaagster naar de mondhygiëniste. De mondhygiëniste heeft een eigen praktijk maar verweerster en de mondhygiëniste kennen elkaar

goed. Vanaf 2014 heeft klager de mondhygiënist twee à driemaal per jaar bezocht met uitzondering van januari 2020 tot september 2020 vanwege de Coronapandemie. Tot klagers verbijstering gaf de mondhygiënist haar op 3 juni 2021 te kennen dat zij een parodontoloog moest bezoeken 'omdat haar tanden er anders uit zouden vallen'. De mondhygiënist liet klager weten dat zij via haar tandarts verwezen diende te worden. Met klager was eerder nooit over parodontale problemen gesproken. Klager heeft verweerder op 23 juni 2021 gezien. Verweerder liet klager weten dat de situatie ernstig was en dat zij snel naar een parodontoloog moest. Klager wist niet wat een parodontoloog was en vertelde verweerder dat zij daar niet voor verzekerd was. Op 16 november 2021 ontving klager per brief een doorverwijzing naar de parodontoloog die tot haar verbazing toch was opgemaakt door de mondhygiënist. In de verwijzing was genoteerd: *"Sinds 2015 in de praktijk gestart met gebitsreiniging, paro behandeling niet gewenst, pockets aanwezig"*. Klager had echter nog nooit van het woord 'pockets' gehoord; het bestaan hiervan was nooit met haar besproken. Op 28 april 2022 werd door de parodontoloog geconstateerd dat klager ernstige parodontitis en botverlies had en werd klager verteld dat de helft van haar gebit niet meer te redden was. Na aanleiding van deze bevindingen heeft klager een gesprek aangevraagd met verweerder dat op 16 juni 2022 heeft plaatsgevonden. Klager heeft verweerder in dat gesprek met de diagnose geconfronteerd maar verweerder nam daarvoor niet haar verantwoordelijkheid. Zij insinueerde dat persoonlijke omstandigheden van klager in het verleden invloed zouden hebben gehad op de staat van haar gebit en zij langere tijd niet naar de mondhygiënist zou zijn gegaan. Klager had het vertrouwen in verweerder verloren en heeft haar gevraagd haar medisch dossier te overhandigen. Na herhaalde verzoeken werd klager het medisch dossier in delen toegestuurd maar het bleek niet volledig.

Wel kon klager achterhalen dat al in 2016 paraproblemen en pocketproblemen waren geconstateerd. Klager begrijpt niet waarom die problemen nooit met haar zijn besproken. Voor de behandeling bij de parodontoloog in het voorjaar van 2022 heeft klager € 205,81 moeten betalen. Klager heeft op 20 juli 2022 een onafhankelijk onderzoek laten uitvoeren door een restauratieve tandarts. Hij heeft de kosten van de herstelbehandelingen voor klager begroot op € 4.000,- à € 5.000,- .

Klager heeft verweerder gevraagd die kosten op zich te nemen maar verweerder heeft klager doorverwezen naar haar beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

Klager heeft altijd in de veronderstelling geleefd dat zij een gezond gebit had. Door toedoen van verweerder heeft zij schade geleden en zal zij een intensief, pijnlijk en kostbaar behandeltraject moeten volgen. Daarbij heeft zij vele kosten moeten maken om de klacht uit te zoeken en de geschilprocedure voor te bereiden. Klager verlangt een vergoeding van die materiële schade. Daarnaast verlangt klager een vergoeding van de immateriële schade die zij door toedoen van klager heeft geleden. Klager heeft veel zorgen en verdriet vanwege de angst dat haar gebit verloren zou kunnen gaan.

Kort voor de hoorzitting heeft klager haar klachten aangevuld met het verwijt dat verweerder geen behandelplan heeft gemaakt om (verdere) botafbraak te voorkomen en niet eerder aanvullend onderzoek heeft uitgevoerd of heeft laten uitvoeren.

Het verweer

Ter zitting heeft (de gemachtigde van) verweerster vooraf bezwaar gemaakt tegen de door klaagster kort voor de zitting geformuleerde nieuwe klachtonderdelen omdat daarop door verweerster niet tijdig kon worden gereageerd. Verweerster verzoekt de Geschilleninstantie klaagster niet ontvankelijk te verklaren ten aanzien van de aanvulling van de klacht.

Verweerster betreurt het dat klaagster haar behandelingen en de gang van zaken heeft ervaren zoals door haar beschreven. Klaagster is jarenlang patiënt geweest in de praktijk van verweerster en werd door verweerster en haar collega's gezien en waar nodig verwezen. Het raakt verweerster dat klaagster, voor wie zij zich altijd heeft ingezet, een beeld schetst van verweerster waarin zij zich geenszins herkent. Er bestonden al jaren zorgen over de mondhygiëne en de toestand van het gebit van klaagster; dit blijkt ook uit het medisch dossier van klaagster. Om die reden heeft verweerster klaagster doorverwezen naar de mondhygiëniste. Met klaagster heeft verweerster herhaaldelijk gesproken over het belang, de frequentie en de noodzaak van die bezoeken.

Het bevreemdt verweerster dan ook dat klaagster na jaren stelt dat zij niet op de hoogte was van haar mondgezondheid. Klaagster heeft het dossier van de mondhygiëniste niet willen overleggen; ongetwijfeld is ook door de mondhygiëniste de mondgezondheid met klaagster besproken en heeft deze in het medisch dossier klaagster betreffende daarover aantekeningen gemaakt.

In juni 2021 is klaagster er door de mondhygiëniste op gewezen dat de parodontitis kennelijk een stadium had bereikt waarbij een behandeling door een parodontoloog raadzaam was. Klaagster heeft verweerster hierover geconsulteerd en verweerster heeft dit advies overgenomen vanwege de verdiepte pockets en het onrustige tandvlees van klaagster. Klaagster heeft in september 2021 een second opinion gevraagd bij een andere tandarts waarbij klaagster erop is gewezen dat parodontale problemen zowel door een mondhygiëniste als door een tandarts-parodontoloog kunnen worden behandeld. Hieruit blijkt dat verweerster klaagster op juiste wijze heeft geadviseerd door haar eerst naar een mondhygiëniste en vervolgens naar een parodontoloog te verwijzen. De second opinion tandarts heeft tevens opgemerkt dat hij een verwijzing naar de parodontoloog op dat moment begrijpelijk achtte.

Klaagster heeft echter nog tien maanden gewacht met het bezoek aan een parodontoloog. Voor verweerster is dit onbegrijpelijk.

Parodontitis (tandvleesontsteking) is een chronische aandoening waaraan meerdere oorzaken ten grondslag liggen. Klaagster wijst verweerster ten onrechte als schuldige aan voor haar problemen. Verweerster heeft steeds aandacht gehad voor de mondhygiëne van klaagster, haar tijdig doorverwezen en zoveel mogelijk rekening gehouden met de mogelijkheden van het verzekeringsbudget van klaagster. Het is een verantwoordelijkheid van de cliënt zelf om goede mondhygiëne te betrachten en adviezen voor behandeling of doorverwijzing op te volgen. Verweerster heeft zich als een goed tandarts voor klaagster gedragen met in achtneming van de wensen en keuzes van 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 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 de [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

Ten aanzien van de door verweerster betwiste ontvankelijkheid van de door klaagster geformuleerde uitbreiding van de klachtonderdelen overweegt de Geschilleninstantie dat dit verweer doel treft. Aangezien klaagster haar klacht slechts drie dagen voor de zitting heeft uitgebreid, is verweerster onvoldoende in de gelegenheid gesteld zich daartegen te verweren. De Geschilleninstantie zal klaagster dan ook niet ontvankelijk verklaren in de uitbreiding van haar klacht tegen verweerster betreffende het niet opstellen van een behandelplan en het niet (laten) uitvoeren van aanvullend onderzoek.

De Geschilleninstantie zal zich bij de beoordeling van de klacht beperken tot de onderdelen die door klaagster bij het klaagschrift zijn geformuleerd. Die klachtonderdelen hebben betrekking op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. 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 klaagster ontvankelijk in de in het klaagschrift geformuleerde klachtonderdelen.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie zal de klacht beoordelen waarbij zij in hoofdzaak de vraag zal beantwoorden of verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden. Klaagster klaagt over het feit dat verweerster haar niet heeft gewezen op het bestaan van tandheelkundige problemen en haar een onvolledig medisch dossier heeft toegestuurd.

Toesturen onvolledig medisch dossier

De Geschilleninstantie stelt vast dat aan haar en eveneens aan klaagster het volledige tandheelkundige dossier dat verweerster van klaagster heeft bijgehouden is toegestuurd. Voor zover een onderdeel hiervan niet meteen bij de eerste overdracht van gegevens die klaagster had opgevraagd is toegestuurd is de Geschilleninstantie niet gebleken dat sprake was van enig traineren door verweerster of moedwillig achterhouden van informatie door verweerster zoals klaagster heeft gesteld. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat verweerster aan haar informatieplicht ten opzichte van klaagster heeft voldaan. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

Klaagster heeft de Geschilleninstantie en verweerster niet het dossier dat door de mondhygiëniste is bijgehouden willen overhandigen hoewel niet alleen verweerster en haar beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar, maar ook de Geschilleninstantie hierom hebben verzocht. Ter zitting heeft klaagster toegelicht dat dossier niet te hebben toegestuurd omdat niet de mondhygiëniste maar verweerster haar hoofdbehandelaar is op wie de verantwoordelijkheid voor de mondgezondheid van klaagster rust. Het is echter aan de Geschilleninstantie en niet aan klaagster om te beoordelen op wie welke verantwoordelijkheid rust en te bepalen welke gegevens en stukken bij de beoordeling van het geschil betrokken dienen te worden.

Niet infomeren over tandheelkundige problemen en mondgezondheid

De Geschilleninstantie stelt vast dat er bij klaagster vanaf 2016 sprake was van parodontale problemen. Verweerster heeft klaagster hiervoor doorverwezen naar een mondhygiëniste met een eigen verwijspraktijk. Uit het dossier blijkt dat de mondhygiëne van klaagster op dat moment onvoldoende was. Verweerster heeft klaagster aangeraden ragers te gebruiken in plaats van stokers en de mondhygiëniste met regelmaat te bezoeken. Omdat klaagster heeft geweigerd het dossier van de mondhygiëniste te overleggen heeft de Geschilleninstantie niet kunnen vaststellen wat de frequentie en de inhoud van de bezoeken van klaagster aan de mondhygiëniste zijn geweest. De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerster de mondgezondheid van klaagster en haar gebits- en kaakproblemen zeer zorgvuldig heeft gemonitord. Naast de verwijzing naar de mondhygiëniste zijn in het dossier verwijzingen naar de gnatholoog, de fysiotherapeut en logopediste te vinden. In 2021 heeft verweerster klaagster geadviseerd een parodontoloog te bezoeken vanwege een toename van de parodontale klachten. Voor het verwijt van klaagster dat de parodontale problemen nooit met klaagster zijn besproken heeft de Geschilleninstantie geen enkele aanwijzing gevonden. Vanwege de parodontale problemen heeft verweerster klaagster immers al in 2016 doorverwezen naar de mondhygiëniste. Dat verweerster hiermee juist heeft gehandeld blijkt uit het verslag van de tandarts bij wie klaagster in september 2021 een second opinion heeft gevraagd. Hij heeft gesteld dat parodontale problemen - onder meer- door een mondhygiëniste kunnen worden behandeld. Deze mening wordt gestaafd door hetgeen klaagster ter zitting heeft verklaard. Zij heeft verklaard dat zij in het voorjaar van 2022 driemaal de praktijk van een parodontoloog heeft bezocht. Toen zij na drie bezoeken ontdekte dat zij door een mondhygiëniste was behandeld en niet door een parodontoloog heeft zij de praktijk weer verlaten en een restauratief tandarts bezocht.

Parodontitis is een chronische aandoening waarvan de oorzaak en het verloop van meerdere factoren afhankelijk is.

Voor de stelling van klaagster dat zij door verweerster nimmer is geweest op haar matige mondgezondheid en haar medisch dossier niet overeenstemt met de werkelijkheid heeft de Geschilleninstantie geen grond gevonden. De Geschilleninstantie verklaart ook dit klachtonderdeel ongegrond.

Resumerend is De Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster zorgvuldig heeft gehandeld ten opzichte van klaagster en haar best heeft gedaan de mondgezondheid van klaagster te bewaken en haar klachten te verhelpen en te verminderen. De gebitsproblemen van klaagster kunnen niet worden toegerekend aan enig handelen of nalaten van verweerster. Verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klaagster dan ook in alle onderdelen ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart klaagster niet ontvankelijk ten aanzien van de uitbreiding van de klachtonderdelen betreffende het niet opstellen van een behandelplan en het niet (laten) uitvoeren van een aanvullend onderzoek;
- verklaart de klacht voor het overige in alle onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.



Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 10 maart 2023

Met verzenddatum, 20 april 2023