

## UITSPRAAK

SGIM 2023-03

### 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, hierna te noemen 'klager', tegen tandarts de heer B, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij 04-01-2023 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 04-01-2023 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 05-01-2023 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 08-03-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief 01-03-2023 uitgenodigd voor een hoorzitting op 14 april 2023.
5. De hoorzitting heeft op 14 april 2023 te Bunnik plaatsgevonden. Klager verscheen ter zitting met zijn partner en werd bijgestaan door C. Verweerder verscheen ter zitting en werd bijgestaan door D.

### De klacht

Op maandagochtend 6 december 2021 nam klager telefonisch contact op met de praktijk van verweerder omdat een deel van zijn kies linksboven in het weekend daarvoor was afgebroken. Klager werd dezelfde ochtend door de assistente van verweerder beoordeeld. Klager gaf aan geen pijn te hebben, wel voelde de kies wat scherp aan. De assistente heeft overleg gevoerd met verweerder en vanwege het ontbreken van pijn werd er geen noodzaak gezien om dezelfde dag een definitieve vulling aan te brengen. Er werd een vervolgspraak gemaakt voor enkele dagen later. Dat consult vond op 8 december 2021 plaats, waarbij klager door verweerder zelf werd beoordeeld. Er is een röntgenfoto van de bovenkaak gemaakt die geen afwijkingen toonde en verweerder heeft een vulling op de kies aangebracht.

Enkele dagen later, op 14 december 2021, wendde klager zich opnieuw tot verweerder vanwege aanhoudende pijnklachten aan de kies. Op basis van onderzoek achtte verweerder een wortelkanaalbehandeling aangewezen, waarbij als alternatief extractie van de kies werd voorgesteld. Klager sprak echter de voorkeur uit voor extractie, waarop verweerder de kies zelf heeft geëxtraheerd. De ingreep verliep gecompliceerd doordat een wortelrest in de kaakholte achterbleef.

Na enig wrikken in het kaakbot besloot verweerder om de ingreep te beëindigen. Verweerder heeft klager geïnstrueerd om bij (aanhoudende) pijnklachten contact met hem op te nemen.

De volgende ochtend, op 15 december 2021, nam klager telefonisch contact op vanwege pijnklachten. Verweerder heeft klager direct doorverwezen naar de kaakchirurg en ervoor gezorgd dat hij daar nog dezelfde dag terecht kon. Nadien heeft verweerder diverse ingrepen bij de kaakchirurg ondergaan. Klager kampt sindsdien met hevige pijn waarvoor hij zware pijnstilling gebruikt.

Het voornaamste verwijt van klager luidt dat verweerder hem op 6 december 2021 niet direct heeft geholpen en hem voor niets naar de praktijk heeft laten komen. Hij betwist dat, zoals verweerder stelt, de assistente op 6 december 2021 een noodvulling heeft geplaatst.

Daarnaast uit klager zijn onvrede over de gang van zaken rondom de extractie op 14 december 2021. Hij stelt dat verweerder hem direct had moeten verwijzen naar de kaakchirurg, dat de extractie zelf op onzorgvuldige wijze is verricht en dat hij voorafgaand aan de ingreep onvoldoende is geïnformeerd. Tot slot formuleert klager het verwijt dat de klachtafhandeling onzorgvuldig is geweest, omdat de klachtenfunctionaris de partner van verweerder is.

Klager vordert een schadevergoeding van € 853,97. De vergoeding is opgebouwd uit het eigen risico over 2021 (€ 335,92) en 2022 (€ 385,00) en een vergoeding voor reiskosten (€ 133,05).

### **Het verweer**

Verweerder heeft toegelicht dat er op 6 december 2021, gelet op het ontbreken van pijnklachten, geen aanleiding bestond om direct een definitieve vulling te plaatsen. Verweerder heeft klager toen niet zelf gezien, de assistente heeft in overleg met hem een noodvulling geplaatst. Op 8 december 2021 heeft verweerder zelf de beoordeling uitgevoerd en stelde hij vast dat waarschijnlijk de vulling (en niet de kies) was afgebroken. Dat was goed te behandelen door het plaatsen van een nieuwe vulling.

Toen klager op 14 december 2021 terugkwam vanwege pijnklachten, heeft verweerder de opties besproken. Klager sprak de duidelijke wens uit om de kies te extraheren. Voorafgaand aan de ingreep heeft verweerder niet geïnformeerd over de mogelijkheid dat er een wortelrest zou achterblijven. De extractie verliep moeizaam, maar is niet haastig uitgevoerd. Bij het achterblijven van een wortelrest is het niet ongebruikelijk om enige tijd te wrikken in een poging de wortelrest toch te verwijderen. Toen bleek dat het niet lukte om de wortelrest te verwijderen, heeft verweerder de afweging gemaakt om die te laten zitten omdat het niet vaak tot klachten leidt. Verweerder maakt bij een achtergebleven wortelrest niet standaard een foto en heeft dat in dit geval ook niet gedaan. Pas toen de volgende dag bleek dat klager pijn had vanwege de wortelrest, bestond er aanleiding om te verwijzen naar de kaakchirurg.

De klachtenfunctionaris van verweerder is inderdaad zijn partner. Inmiddels is er een externe klachtenfunctionaris betrokken voor de behandeling van toekomstige meer gecompliceerde klachten, de partner van verweerder blijft de eenvoudige klachten behandelen.

## 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 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 Geschilleninstantie 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 ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. Per brief van 15 november 2022 heeft de klachtenfunctionaris de bemiddeling beëindigd. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Het voornaamste verwijt van klager ziet op de handelswijze van verweerder op 6 december 2021. Partijen twisten over de vraag in hoeverre er die ochtend een noodvulling is geplaatst, verweerder stelt dat dit is gebeurd en dit wordt door klager weersproken. De Geschilleninstantie stelt vast dat uit het dossier niet blijkt dat de noodvulling is geplaatst en acht dit een omstandigheid die in het dossier behoort te worden genoteerd. Hierom houdt zij het ervoor dat de noodvulling niet is geplaatst. In zoverre wordt klager dus in het gelijk gesteld.

Voor het overige acht de Geschilleninstantie de handelswijze die ochtend niet onzorgvuldig. Gelet op het ontbreken van pijn bestond er geen aanleiding om met spoed een vulling te plaatsen en mocht een reguliere plek in de agenda, enkele dagen later, worden afgewacht.

Dan wordt toegekomen aan het handelen rondom de extractie, op 14 december 2021. Dat verweerder niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid van een achterblijvende wortelrest bij extractie, kan hem naar het oordeel van de Geschilleninstantie niet worden aangerekend. Hoewel een wortelrest een complicatie is die met enige regelmaat voorkomt, leidt het in de meeste gevallen niet tot langdurige klachten (die zich bij klager helaas wel voordoen). Het is om die reden niet gebruikelijk om voorafgaand aan een ingreep over deze complicatie te informeren.

De Geschilleninstantie ziet geen aanleiding om aan te nemen dat de extractie zelf op onzorgvuldige wijze is verricht. Indien er een wortelrest achterblijft is het gangbaar om met toepassing van enige kracht te pogen om de wortelrest alsnog te verwijderen. Toen bleek dat klager er niet in slaagde, heeft hij de ingreep terecht afgebroken. Ook de instructie om bij (aanhoudende) pijn contact op te nemen voor verwijzing naar de kaakchirurg, acht de Geschilleninstantie passend.

Verweerder heeft na afbreken van de ingreep geen röntgenfoto gemaakt om de locatie en de omvang van de wortelrest te bepalen. De Geschilleninstantie is van oordeel dat dit bij het achterblijven van een wortelrest wel aangewezen was en verklaart de klacht in zoverre gegrond.

Voor wat betreft de klachtafhandeling merkt de Geschilleninstantie op dat het de voorkeur verdient dat de klachtenfunctionaris geen nauwe banden met de beklagde zorgverlener onderhoudt, zodat de taak van de klachtenfunctionaris altijd op onafhankelijke wijze kan worden ingevuld zoals de Wkkgz verlangt. In zorginstellingen met een beperkte omvang valt dat echter niet altijd volledig te voorkomen. Dat de klachtenfunctionaris in dezen niet onafhankelijk heeft geopereerd is de Geschilleninstantie in strikte zin niet gebleken. Aldus wordt het klachtonderdeel ongegrond verklaard.

### *Schadevergoeding*

Alles overziend ligt het naar het oordeel van de geschilleninstantie niet in de rede om aan te nemen dat de aanhoudende pijnklachten verband houden met enig handelen of nalaten van verweerder. Ook indien er op 6 december 2021 een (nood)vulling zou zijn geplaatst of op 14 december 2021 direct zou zijn doorverwezen naar de kaakchirurg, is aannemelijk dat het uiteindelijk beloop niet anders zou zijn geweest. Anders gezegd, zou klager naar alle waarschijnlijkheid ook dan diverse kaakchirurgische ingrepen hebben moeten ondergaan en langdurig kampen met pijnklachten. Vanwege het ontbreken van causaliteit kan het verzoek tot schadevergoeding dan ook niet worden toegewezen.

Wel zal verweerder, gelet op de gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht, worden veroordeeld in betaling van het griffierecht aan klager.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond, ten aanzien van het niet plaatsen van een noodvulling en het nalaten om na de extractie een röntgenfoto te maken;
- verklaart de overige klachtonderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot schadevergoeding af;
- bepaalt dat verweerder het griffierecht van € 75,00 aan klager dient te voldoen.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 14 april 2023

Verzenddatum, 1 mei 2023