

## UITSPRAAK

SGIM 2023-34

### 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', tegen mevrouw C, werkzaam bij D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 21-07-2023 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 21-07-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 24-08-2023 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 03-10-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 november 2023.
5. De hoorzitting heeft op 10 november plaatsgevonden te Veenendaal. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Verweerster werd bijgestaan door de heer E. De moeder van verweerster heeft de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

### De klacht

Het geschil betreft de klachten van klaagster dat verweerster nalatig zou zijn geweest in het verlenen van zorg aan klaagster en dat verweerster met terugwerkende kracht aanpassingen zou hebben gedaan in het medisch dossier van klaagster. Klaagster vordert een schadevergoeding, bestaande uit de kosten van de behandeling bij de orthodontist.

Klaagster is sinds 2021 patiënt bij de praktijk waar verweerster werkt. Klaagster heeft zich in maart 2021 bij verweerster gemeld met een recessie van drie millimeter aan de onderkant van element 41. Klaagster merkt op dat de recessie een dag na het consult al één millimeter groter zou zijn geworden, waarna dit vervolgens een aantal maanden stabiel zou zijn gebleven.

Na een incident waarbij klaagster een klap op haar voortanden (waaronder op element 41) heeft gekregen, zou klaagster tijdens een consult op 12 januari 2022 hebben aangegeven dat element 41 los is geraakt van de spalk. Verweester heeft volgens klaagster aangegeven dat het element nog vast zat aan de spalk en dat klaagster zich geen zorgen hoefde te maken. Wel is destijds door verweester aangegeven dat klaagster erover na moest denken een paradontoloog te bezoeken met betrekking tot de recessie op element 41.

Klaagster stelt dat zij hierna op nog twee consulten haar vrees voor een van de spalk losgeraakt element zou hebben geuit. Verweester zou hier niets mee hebben gedaan. Op 16 november 2022 is klaagster doorverwezen naar de paradontoloog, waar zij op 28 november 2022 een consult heeft gehad. De paradontoloog zou hebben aangegeven dat element 41 inderdaad los is geraakt van de spalk, waardoor het element van stand is veranderd.

Klaagster heeft tweemaal haar medisch dossier opgevraagd: voordat zij een klacht heeft ingediend bij verweester en daarna. Klaagster heeft deze versies met elkaar vergeleken en heeft geconstateerd dat de tweede versie afwijkt van de eerste versie. Klaagster verwijt verweester dat zij met terugwerkende kracht aanpassingen zou hebben doorgevoerd in het medisch dossier van klaagster.

Klaagster klaagt erover dat verweester nalatig zou zijn omgegaan met haar klachten ten aanzien van element 41. Voorts klaagt klaagster erover dat verweester nooit de noodzaak zou hebben benadrukt van het bezoeken van een paradontoloog. Tot slot klaagt klaagster erover dat verweester met terugwerkende kracht aanpassingen zou hebben gedaan in het medisch dossier van klaagster.

## **Het verweer**

Verweester stelt dat klaagster een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven, waardoor een onjuist beeld is ontstaan over het feitenverloop en het handelen van verweester. Zo merkt verweester op dat klaagster zelf de herhaalde adviezen een paradontoloog te bezoeken, heeft genegeerd en dat klaagster het ten onrechte doet voorkomen alsof verweester haar niet op de noodzaak zou hebben gewezen.

Daarnaast stelt verweester dat element 41 al bij binnenkomst in de praktijk in 2021 niet in een ideale lijn stond, waardoor reeds op dat moment een redelijke kans aanwezig was dat er opnieuw orthodontie nodig was om het element beter op te lijnen teneinde de recessie te behandelen. Verweester stelt dat dit valt op te maken uit de notities van de vorige tandarts van klaagster, waaruit volgt dat de mogelijke noodzaak een nieuwe beugel te plaatsen, besproken zou zijn met klaagster.

Verweester stelt dat zij vanaf het eerste consult van klaagster in de praktijk van verweester, aandacht heeft besteed aan de problematiek met betrekking tot element 41. Deze stond destijds los van de spalk. Klaagster had op dat moment al ruim twee jaar geen tandarts meer bezocht. Verweester heeft op dit eerste consult een röntgenfoto gemaakt en mondeling toegelicht dat element 41 een verzwakt element betrof. Verweester stelt dat zij op dit moment wel degelijk de noodzaak heeft uitgesproken een paradontoloog te bezoeken, maar dat klaagster aan dit advies willens en wetens geen gevolg heeft gegeven door dit advies niet op te volgen.

Ook nadat klaagster een klap op haar voortanden heeft gekregen, heeft verweester tijdens het consult op 12 januari 2022 uitvoerig naar element 41 gekeken. Verweester merkt op dat zij mondeling aan klaagster heeft uitgelegd wat de impact kan zijn van een klap en dat dat ook later kan

doorwerken op de weefsels eromheen. Verweerster geeft aan op dit moment opnieuw nadrukkelijk te hebben besproken dat klaagster een parodontoloog diende te bezoeken, omdat element 41 al jaren parodontaal niet stabiel was. Verweerster geeft aan dat zij klaagster altijd al wilde doorsturen naar de parodontoloog, omdat het element al langer aandacht behoeft, vanwege de bevindingen van de verbrede parodontaalspleet en de recessie in combinatie met de eerdere orthodontiebehandeling en dunne botlamel. Dit omdat verweerster geen parodontoloog is en verweerster derhalve geen expertise heeft om dit probleem op te lossen. Klaagster wilde zelf niet direct doorgestuurd worden en wilde over dit advies nadenken.

Ten aanzien van het verwijt van klaagster dat verweerster het medisch dossier met terugwerkende kracht zou hebben gewijzigd, merkt verweerster op dat zij in haar persoonlijke werknooties het woord 'goed' heeft veranderd naar 'rustiger', omdat verweerster naderhand heeft ingezien dat 'goed' een verkeerde woordkeuze is geweest. Daarnaast werd in de oude versie van het medisch dossier per abuis gesproken van element 31, waar element 41 werd bedoeld. Dit is door verweerster aangepast.

Samenvattend stelt verweerster dat van verwijtbaar handelen geen sprake is, omdat zij tijdens alle consulten goed heeft gekeken naar element 41. Daarnaast stelt verweerster dat zij het advies een parodontoloog te bezoeken uitvoerig heeft besproken en tevens ieder opvolgend consult heeft herhaald.

## **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 [beroepsvereniging]. 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 heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerster en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

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

### *Inhoudelijke beoordeling*

Klaagster verwijt verweerster dat zij nalatig is geweest in het verlenen van zorg door onder meer de noodzaak niet te benadrukken een paradontoloog te bezoeken, dat verweerster klachten in element 41 zou hebben ontkend en dat verweerster met terugwerkende kracht aanpassingen zou hebben gedaan in het medisch dossier van klaagster. Klaagster vordert een schadevergoeding, bestaande uit de kosten van de behandeling bij de orthodontist.

De Geschilleninstantie stelt vast dat het voor klaagster al voordat zij patiënt werd van de praktijk van verweerster, duidelijk was dat het advies was een paradontoloog te bezoeken. Dit is door haar vorige tandarts ook geadviseerd, zoals klaagster ter zitting heeft erkend. Voldoende is gebleken dat verweerster klaagster hier ook op gewezen heeft. De Geschilleninstantie merkt op dat een tandarts een dergelijk advies niet zonder grondslag geeft. Het niet opvolgen van het advies kan niet voor rekening van verweerster komen. De Geschillencommissie oordeelt dat de klacht op dit onderdeel ongegrond is en dat verweerster niet nalatig is geweest in het verlenen van zorg aan klaagster.

De Geschilleninstantie merkt op dat verweerster ter zitting heeft erkend met terugwerkende kracht wijzigingen te hebben doorgevoerd in het dossier van klaagster. De Geschilleninstantie is van oordeel dat verweerster de wijzigingen die achteraf zijn doorgevoerd, op transparante wijze herkenbaar had moeten maken. Door eerst te ontkennen dat wijzigingen zijn doorgevoerd, is verweerster hierin niet transparant geweest. De Geschilleninstantie komt tot het oordeel dat de klacht op dit onderdeel gegrond is.

De Geschilleninstantie wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af. De klachtonderdelen ten aanzien van het zorginhoudelijke handelen van verweerster zijn volgens het oordeel van de Geschilleninstantie ongegrond, waardoor het gevorderde bedrag aan schadevergoeding niet wordt toegewezen.

Op grond van bovenstaande komt de Geschilleninstantie tot het oordeel dat de klacht voor wat betreft de klachten ten aanzien van de zorgverlening ongegrond is en ten aanzien van de klacht met betrekking tot het wijzigen van het dossier gegrond is. De Geschilleninstantie wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht voor wat betreft de klachten ten aanzien van het dossier gegrond;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af;
- oordeelt dat verweerster aan klaagster de griffiekosten à € 75,- zal vergoeden.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 10 november 2023

Met verzenddatum, 22 december 2023