

## UITSPRAAK

SGIM 2023-35

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

---

### Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 24-07-2023 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 24-07-2023 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 24-07-2023 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 14-09-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 13 oktober 2023.
5. De hoorzitting heeft op 13 oktober 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen en heeft zijn standpunt toegelicht. Klager werd daarbij vergezeld door de heer E, belangenbehartiger medische zaken en zorg bij de Hiv Vereniging en de heer F, belangenbehartiger maatschappelijke en juridische zaken bij de Hiv Vereniging. Namens verweerster is niemand verschenen ter zitting.

### De klacht

Het geschil betreft de klacht van klager aan verweerster dat geen gehoor wordt gegeven aan zijn verzoek om bepaalde gegevens omtrent zijn ziekte en medicijngebruik uit zijn medisch dossier te verwijderen.

Klager heeft in mei 2023 een verzoek gedaan tot verwijdering van gegevens in zijn medisch dossier die verband houden met zijn ziekte en medicijngebruik. Klager heeft hiervoor als reden opgegeven dat hij deze informatie niet relevant acht voor tandheelkundige behandelingen. Ter zitting heeft klager voorts aangegeven dat het door hem als vervelend wordt ervaren dat hij bij ieder consult wordt geconfronteerd met vragen over zijn ziekte en behandeling. Klager begrijpt dat deze vragen

met de beste bedoelingen worden gesteld, maar hij wenst hier niet telkens voorafgaande aan een behandeling een gesprek over te voeren.

Klager is van mening dat de informatie over zijn ziekte en medicijngebruik niet van belang is voor tandheelkundige behandelingen. Daarbij heeft klager aangegeven dat wanneer hij het idee krijgt dat deze informatie wel van belang wordt, bijvoorbeeld bij een specifieke behandeling of bij het voorschrijven van medicatie, hij de informatie alsnog mondeling zal mededelen aan verweerster, maar dat hij deze informatie niet in zijn medisch dossier opgenomen wenst te hebben.

Ter zitting heeft klager opgemerkt dat hij zich er bewust van is dat verweerster een opleidingsinstituut is voor tandartsen en dat hierdoor vaker diversiteit zal bestaan in behandelaren dan in een reguliere praktijk. Hij begrijpt dat hij steeds te maken heeft met studenten die vanuit hun opleiding de opdracht krijgen deze informatie uit te vragen en op te schrijven in zijn medisch dossier.

Klager ziet echter niet in waarom de informatie bij een reguliere praktijk wel verwijderd zou kunnen worden, maar bij verweerster niet. Klager is zich bewust van het opleidingselement en dat dit een rol speelt bij de studenten van verweerster die hem behandelen, maar klager begrijpt niet wat de toegevoegde waarde is voor tandartsen – en studenten van verweerster – om de betreffende informatie over zijn medicijngebruik en ziekte te weten.

De informatie in het medisch dossier die klager verwijderd wenst te zien, geeft in optiek van klager geen aanleiding voor bijzondere voorzorgsmaatregelen of anderszins gevaar voor klager zelf c.q. voor behandelaren die werkzaam zijn bij verweerster.

De klacht van klager bestaat eruit dat verweerster niet voldoet aan het verzoek van klager tot verwijdering van gegevens uit het dossier. Verweerster heeft volgens klager onvoldoende aannemelijk gemaakt waarom de informatie niet uit het dossier verwijderd kan worden.

Klager vordert een bedrag van € 795,- aan schadevergoeding van verweerster. Dit bedrag bestaat volgens klager onder meer uit de kosten die hij heeft moeten maken door het indienen van de klacht en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden, zoals het voeren van telefoongesprekken, het betalen van het griffierecht en het opnemen van een vrije dag ten behoeve van de hoorzitting.

### **Het verweer**

Verweerster is niet verschenen ter zitting. Uit stukken die als verweerschrift zijn ingediend, volgt dat verweerster bij klager heeft aangegeven geen gehoor te kunnen geven aan het verzoek van klager om bepaalde delen uit zijn medisch dossier te verwijderen. Hiervoor heeft verweerster ten eerste als reden gegeven dat de kans bestaat dat klager onverwachts flauwvalt. Als dat gebeurt, gaat de stelling van klager dat hij informatie over zijn ziekte c.q. medicijngebruik op het moment dat dit relevant wordt mondeling zal mededelen aan verweerster, niet op, aldus verweerster.

Daarnaast heeft verweerster opgemerkt dat het aanpassen of (deels) verwijderen van informatie uit het medisch dossier van klager in haar optiek in strijd is met het goed hulpverlenerschap en de op verweerster rustende verantwoordelijkheid, die onder andere voortvloeit uit de professionele standaard en kwaliteitsstandaarden zoals onder andere vastgelegd in de KNMT-richtlijn Patiëntendossier. Verweerster heeft daarbij opgemerkt dat zij een opleidingsinstituut is waar studenten bij iedere patiënt voorafgaand aan de behandeling standaard een anamnese afnemen. De

reden daarvoor is dat de studenten van belang zijnde informatie die cruciaal is voor een juiste behandeling, kunnen noteren en aan kunnen vullen in het medisch dossier.

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

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

### *Inhoudelijke beoordeling*

Klager verwijt verweerster dat zij informatie uit het medisch dossier van klager, ondanks herhaaldelijke verzoeken daartoe van klager, niet verwijdert.

De Geschilleninstantie constateert dat verweerster een opleidingsinstituut is waar patiënten te maken hebben met een diversiteit aan behandelaren, voornamelijk bestaande uit studenten tandheelkunde. Deze studenten krijgen vanuit hun opleiding de opdracht een anamnese af te nemen. Een onderdeel van deze anamnese is het uitvragen van de medische voorgeschiedenis van klager en de voor de behandeling relevante omstandigheden, waaronder informatie over eventuele ziektes en medicijngebruik bij patiënten.

Als een patiënt vervolgens aangeeft dat er bijzonderheden zijn, rust op studenten – en behandelaren in het algemeen – op grond van artikel 7:454 BW in beginsel de verplichting dit op te nemen in het medisch dossier van de betreffende patiënt, voor zover dit voor een goede hulpverlening aan de patiënt noodzakelijk is. Op grond van artikel 7:455 BW kan de patiënt bij de tandarts een verzoek doen om informatie uit zijn medisch dossier te laten verwijderen. De tandarts is gehouden dit verzoek in te willigen, tenzij redelijkerwijs aannemelijk is dat de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de patiënt of indien uit de wet volgt dat de gegevens niet verwijderd kunnen worden.

De Geschilleninstantie acht het gelegitimeerd dat studenten bij verweerster in opleiding, de informatie betreffende de ziekte en het medicijngebruik van klager in het dossier opnemen. Deze informatie moet worden opgenomen in het dossier, omdat deze informatie mogelijk relevant kan zijn in een later stadium van de behandeling. Verweerster had echter aan het verzoek van klager tot verwijdering van deze gegevens uit zijn medisch dossier, gehoor moeten geven. Verweerster heeft niet onderbouwd waarom de informatie niet kan worden verwijderd, noch heeft zij onderbouwd waarom sprake zou zijn van strijd met het goed hulpverlenerschap als de informatie verwijderd wordt. De enkele mededeling dat de kans bestaat dat klager onverwachts flauw zou kunnen vallen en dat daardoor op zo'n moment van verweerster dat zijn ziekte en medicijn gebruik van belang zou kunnen zijn is volstrekt onvoldoende nu hier verder ook geen onderbouwing voor wordt gegeven.

De Geschilleninstantie komt op basis van het bovenstaande tot het oordeel dat verweerster het verzoek van klager tot verwijdering van bepaalde gegevens uit zijn medisch dossier, niet had mogen weigeren. De Geschilleninstantie acht de klacht op grond van het vorenstaande gegrond. De gegevens dienen naar het oordeel van de Geschilleninstantie alsnog te worden verwijderd.

Klager heeft een schadevergoeding gevorderd van € 795,-. De Geschilleninstantie wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af, omdat het gevorderde bedrag aan schadevergoeding niet in zodanige relatie staat tot de klacht, dat dit moet worden toegewezen. Klager heeft daarnaast onvoldoende onderbouwd wat de relatie is van dit gevorderde bedrag in verhouding tot de inhoud van het geschil.

Tenslotte merkt de Geschilleninstantie op dat het haar grieft dat verweerster, een opleidingsinstituut voor tandartsen, niet op de zitting is verschenen. Van een dergelijk instituut mag verwacht worden dat zij een voorbeeldfunctie heeft naar aankomende tandartsen om verantwoording te nemen over gedragingen die de gezondheidszorg raken.

## **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af;
- oordeelt dat verweerster aan klager de griffiekosten à € 75,- zal vergoeden.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 13 oktober 2023

Met verzenddatum, 24 november 2023