

UITSPRAAK

SGIM 2023-37

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, tandarts bij D en mevrouw E tandarts parodontoloog en hoofd van de afdeling Parodontologie van D. Verweersters zijn via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 3 augustus 2023 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier completer in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 26-09-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 31-07-2023 ontvangen.
3. Verweester heeft op 25-10-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 15 december 2023.
5. De hoorzitting heeft op 15 december 2023 plaatsgevonden te Bunnik. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt nader toegelicht. Verweersters werden daarbij vergezeld door F.
De voorzitter deelt partijen mee dat de heer G, lid-tandarts, door ziekte niet in staat is de hoorzitting bij te wonen maar in raadkamer deel zal nemen aan de beraadslaging over de uitspraak. Partijen verklaren zich hiermee akkoord.

De klacht

Het geschil betreft het verwijt van klaagster dat verweersters haar klachten niet serieus hebben genomen en een abces over het hoofd hebben gezien waardoor klaagster meerdere elementen in haar gebit zal moeten missen.

Van 25 juli 2017 tot 1 augustus 2018 was klaagster patiënt bij tandarts C. In januari 2018 constateerde deze tandarts opeens 'ernstige adulte paro' en was er sprake van 'furcatieproblematiek'. Er werd een gebitsreiniging uitgevoerd waarna klaagster een heftige reactie kreeg van koorts en pijn en uiteindelijk pus rond element 26. De tandarts gaf klaagster echter te kennen dat haar klachten 'tussen haar oren zaten' en er geen reden was voor zorgen. In april 2018

kwam er nog steeds pus uit element 26 maar ook toen heeft tandarts C hierop niet gereageerd met een passende behandeling. In augustus 2018 heeft tandarts C klaagster doorverwezen naar D. Door tandarts E van D werd weer matige parodontitis geconstateerd. In februari 2019 kwam er ook nog steeds pus uit element 26 en volgens tandarts E waren alle klachten van geestelijke aard. Ook tijdens consulten op 24 september 2019, 26 februari 2020 en 3 maart 2020 heeft klaagster aangegeven dat zij last had van pus, een vieze smaak en geur.

Tijdens een consult op 9 september 2020 gaf de behandelaar toe dat sprake was van *'pusafvloed zichtbaar 26B met bloeding'*. Na erkenning van de ontsteking zijn vanaf 25 februari 2021 eindelijk een aantal flapoperaties bij klaagster uitgevoerd. Omdat klaagster veel te lang had doorgelopen met een abces waren de wortels van de elementen 26,27 en 28 echter al afgestorven.

Klaagster verwijt verweersters dat zij beiden niet in een vroeger stadium naar haar hebben geluisterd waarmee de drie elementen gered hadden kunnen worden. Daarbij verwijt klaagster verweersters dat zij drie jaar lang heeft rondgelopen met een abces in haar mond dat tot een levensbedreigende situatie had kunnen leiden; een ernstige ontsteking geneest immers niet vanzelf. Klaagster verwijt verweersters dat zij haar klachten nooit serieus hebben genomen en zij is weggezet als iemand met psychische problemen. Het opeenvolgend nalatig handelen van verweersters heeft klaagster zeven elementen gekost die uiteindelijk bij de flapoperaties getrokken moesten worden. Verweersters hebben de klachten van klaagster steeds afgedaan als psychisch waardoor klaagster aan zichzelf ging twijfelen hetgeen veel stress en zorgen heeft opgeleverd. Klaagster heeft haar klachten voorgelegd aan de klachtenfunctionaris van D maar zijn bemiddeling heeft niet tot een oplossing geleid.

Klaagster wenst een herstel van haar gebit middels implantaten en verlangt daarvoor een vergoeding van verweersters. Ook verlangt klaagster een vergoeding voor het emotionele leed dat haar door verweersters is aangedaan. In totaal verlangt klaagster een vergoeding van € 25.000,-- van verweersters.

Het verweer

Klaagster was van 25 juli 2017 tot 1 augustus 2018 als patiënt ingeschreven in de praktijk van tandarts C. Tandarts C herkent zich niet in de klacht van klaagster en stelt dat zij haar juist heeft behandeld. Op 1 augustus 2018 heeft tandarts C klaagster doorverwezen naar de afdeling parodontologie van D voor specifieke parodontologische diagnostiek en zorg. Klaagster heeft toen te kennen gegeven dat zij ook voor algemene tandheelkundige zorg patiënt wilde worden van D zodat de controles en behandelingen vanaf augustus 2018 daar zijn voortgezet.

Tandarts E heeft uitgebreid onderzoek verricht en uitgebreid met klaagster gesproken over de parodontale problemen en heeft klaagster uitgelegd wat parodontitis is en wat de mondsituatie van klaagster was. Daarbij zijn vragen over stress en roken meerdere keren besproken omdat dit factoren zijn die een negatieve invloed hebben op parodontitis. Klaagster was in 2018 gestopt met roken en vertelde erg gespannen en onzeker te zijn en snel in paniek te raken. Op geen enkel moment is gezegd dat de klachten van klaagster psychisch zouden zijn. Omdat stress geassocieerd is met parodontitis en deze factor het onstekingsproces negatief beïnvloedt wordt dit onderwerp met alle patiënten, zo ook met klaagster, besproken.

In augustus 2018 was sprake van lokaal ernstige parodontitis en de prognose van de molaren was dubieus met name vanwege de furcatieproblematiek. Vanwege budgetproblemen wilde klaagster pas in januari 2019 met de behandeling starten. In januari 2019 is klaagster toen gestart met behandelingen bij de mondhygiëniste waar telkens werd gesproken over de kosten van de behandelingen en de spanningen van klaagster. Meerdere malen zijn uit coulance met de financiële situatie van klaagster onderzoeken of behandelingen kosteloos uitgevoerd of uitgesteld. Chirurgische behandelingen, die tandarts E verwachtte nodig te hebben, waren niet aan de orde in verband met

de financiële situatie van klaagster. Vanwege die financiële situatie is klaagster op haar verzoek in het studentenonderwijs behandeld.

Tandarts E was dan ook onaangenaam verrast toen klaagster haar op 24 mei 2023 verweet dat zij klaagsters klachten als psychisch zou hebben bestempeld. De parodontale diagnose van klaagster is door verschillende collega's binnen D volgens het paroprotocol van de NVvP (Nederlandse Vereniging voor Parodontologie) behandeld.

In de klachtenprocedure bij D is advies gevraagd aan de MAG (Medisch Advies Groep). De conclusie van dat advies van 2 augustus 2022 is dat er geen sprake is van verwijtbaar handelen van de betrokken behandelaars. Verweersters hebben de klachten van klaagster altijd zeer serieus genomen. In de klachtenprocedure heeft klaagster aangegeven dat zij zeer tevreden is over de kwaliteit van zorg bij D en de bekwaamheid van de behandelaren. Verweersters betreuren het dan ook dat klaagster desondanks niet tevreden is met de situatie.

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 verweersters aangesloten zijn bij de klachtenregeling van de [beroepsvereniging]. Dit houdt in dat verweersters via deze klachtenregeling zijn 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 verweersters en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van D 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

Na jaren van klachten en parodontale problemen zijn bij klaagster meerdere flapoperaties uitgevoerd waarbij zeven elementen verloren zijn gegaan. Klaagster heeft gesteld dat bij eerder optreden door verweersters deze elementen behouden hadden kunnen worden.

Klaagster verwijt verweersters – kort samengevat- :

1. dat zij haar klachten niet serieus hebben genomen en als psychisch hebben afgedaan;
2. dat zij een abces jarenlang over het hoofd hebben gezien.

De Geschilleninstantie zal de klacht beoordelen waarbij zij in hoofdzaak de vraag zal beantwoorden of verweersters bij het uitvoeren van hun werkzaamheden hebben gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klachten niet serieus genomen en als psychisch afgedaan

Klaagster heeft naar voren gebracht dat zij vanaf 2017 klachten van pijn en pus ervoer die door tandarts C steeds werden afgedaan als psychisch. Klaagster heeft daarover verklaard dat tandarts C en later ook tandarts E haar te kennen gaven dat de klachten ‘tussen haar oren’ zouden zitten. In het medisch dossier van klaagster en in de overgelegde stukken is door de behandelaars van klaagster genoteerd dat klaagster over haar klachten *zelf* heeft opgemerkt: “het zal wel tussen mijn oren zitten”. In het medisch dossier over klaagster wordt genoteerd dat klaagster: “erg gemotiveerd, vriendelijk en behulpzaam” is. Voor het verwijt van klaagster dat haar klachten als psychisch zijn afgedaan heeft de Geschilleninstantie dan ook geen aanwijzing gevonden. Door op meerdere momenten het onderwerp en de factor stress met klaagster te bespreken hebben beide verweersters zich als een goed zorgverlener voor klaagster gedragen. Voor zover klaagster met haar klacht heeft bedoeld te zeggen dat het bespreken van stress en spanning duidt op het toeschrijven van haar klachten aan problemen van psychische aard is de Geschilleninstantie van oordeel dat dit een onjuiste interpretatie is van de diagnostische gesprekken zoals die door beide verweersters met klaagster zijn gevoerd. De Geschilleninstantie stelt met beide verweersters vast dat parodontitis een chronische aandoening is waarvan de oorzaak en het verloop van meerdere factoren zoals roken en stress afhankelijk is.

Abces over het hoofd gezien

De Geschilleninstantie stelt vast dat bij klaagster in ieder geval vanaf 2017 sprake was van parodontale problemen. De Geschilleninstantie beschikt niet over medische gegevens over de mondgezondheid van klaagster van voor 25 juli 2017. Tandarts C heeft klaagster doorverwezen naar de afdeling parodontologie van D. De Geschilleninstantie kan op basis van het onderzoek tijdens de zitting alsook uit het patiëntendossier niet de conclusie rechtvaardigen dat klaagster onjuist zou zijn behandeld. Zo blijkt bijvoorbeeld uit het dossier dat klaagster 30 jaar lang heeft gerookt. Nadat tandarts C klaagster op de negatieve invloed van roken op parodontitis had gewezen is klaagster meteen met roken gestopt. Hiermee heeft zij zorgvuldig ten opzichte van klaagster gehandeld. Dat hierna de parodontitis niet direct is gestopt kan tandarts C niet worden aangerekend. In de verwijfsbrief van 1 augustus 2018 heeft tandarts C opgenomen: “*Samen hebben wij ook besproken dat er eventueel elementen geëxtraheerd moeten worden voor een stabiel resultaat*”. Ook hieruit blijkt niet van een onjuiste behandeling van de zijde van tandarts C.

Klaagster heeft gesteld dat een abces over het hoofd is gezien. In het medisch dossier van klaagster is niets terug te vinden over het bestaan van een abces of over het verwijderen ervan. Tijdens de hoorzitting heeft klaagster toegelicht dat zij hiermee doelde op het bestaan van een ontsteking in haar mond nu zij klachten van pijn en pus ervoer.

De Geschilleninstantie overweegt dat parodontitis een chronische tandvleesontsteking is waarvan het verloop en de ernst wisselend zijn. Dat bij klaagster sprake was van ontstekingen hebben beide verweersters steeds erkend en onderkend, dit past immers in het ziektebeeld van parodontitis.

Klaagster heeft een advies van 2 augustus 2022 overgelegd van MAG dat op verzoek van haar rechtsbijstandsverzekeraar is opgesteld.

In het advies is het volgende over parodontitis en de casus van klaagster opgenomen:

“Parodontitis (= tandvleesontsteking) is een multifactoriële afwijking waarbij ontsteking van het tandvlees langzamerhand overgaat op het kaakbot met als gevolg verlies van houvast van de tanden en kiezen waardoor deze uiteindelijk verloren gaan.

Factoren die van grote invloed zijn: genetische/familiaire factoren [...] en life-style factoren zoals roken, stress en onvoldoende mondhygiëne.

De afwijking kent verschillende verschijningsvormen waarbij de leeftijd waarop het proces start en de ernst en de snelheid van het voortschrijden van het afbraakproces kunnen variëren.

Ook is bekend dat het verloop vaak zeer variabel is met periodes van relatieve stabiliteit afgewisseld met periodes waarin het proces 'opvlamt' en versneld voortgaat zoals in deze casus het geval is.[...] In deze casus is duidelijk sprake van de invloed van factoren als roken en stress. Cliënt [klaagster] was uiteindelijk wel gestopt met roken maar dat neemt de invloed van een lange voorafgaande periode van roken niet weg. Cliënt was regelmatig onder behandeling van een mondhygiënist maar helaas is ook dat geen garantie dat het afbraakproces heel langzaam toch voortschrijdt."

De Geschilleninstantie stelt vast dat verweersters de klachten samenhangend met de parodontitis steeds goed hebben gemonitord en conform het paro-protocol hebben gehandeld. Bij de behandelingen werd rekening gehouden met de wensen en financiële situatie van klaagster hetgeen getuigt van zorgvuldig handelen ten opzichte van klaagster. In het MAG advies is hierover opgenomen: *"Ook met betrekking tot de beperkte financiële middelen is er alles aan gedaan om cliënt toegang te geven tot de benodigde (chirurgische) zorg door een deel van de behandeling in het onderwijs aan studenten uit te voeren"*. In februari 2021 is overgegaan tot het uitvoeren van flapoperaties. Klaagster verwijt beide verweersters dat zij hier niet eerder toe over zijn gegaan. De Geschilleninstantie overweegt dat aan de hand van de röntgenstatus van klaagster een eerder moment voor de flapoperatie en extracties overwogen had kunnen worden. Echter gelet op de staat van de parodontitis en de mondgezondheid van klaagster was de uitkomst voor klaagster niet anders geweest. De Geschilleninstantie verwijst wat dit betreft nogmaals naar hetgeen in het MAG advies over het verloop van parodontitis en de casus van klaagster is opgenomen. De Geschilleninstantie neemt de conclusie en het advies van de MAG over en maakt dit tot de hare.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat beide verweersters zorgvuldig hebben gehandeld ten opzichte van klaagster en hun best hebben gedaan de mondgezondheid van klaagster te bewaken en haar klachten te verhelpen en te verminderen binnen de gegeven kaders. De gebitsproblemen van klaagster kunnen niet worden toegerekend aan enig handelen of nalaten van verweersters. Verweersters hebben 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 de klacht van klaagster in alle onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 15 december 2023

Met verzenddatum, 26 januari 2024