

UITSPRAAK

SGIM 2025-22

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 A, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen C, gevestigd te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij e-mail van 14 maart 2025 bij de Geschilleninstantie Mondzorg kenbaar gemaakt dat hij een geschil wenste in te dienen en heeft daartoe het Geschilformulier met onderbouwing toegestuurd.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 24 maart 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 14 mei 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 juni 2025.
5. De hoorzitting heeft op 25 juli 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klager en verweerster zijn ter zitting verschenen, waarbij klager vergezeld was van zijn partner en verweerster vertegenwoordigd werd door E, hoofd afdeling orale cel biologie en F, beleidsmedewerker. Beide partijen hebben hun standpunt toegelicht.

De klacht

Klager verwijt verweerster, zakelijk weergegeven, dat het onderzoekstraject te lang geduurd heeft. Ook werd een afspraak onder valse voorwendselen afgezegd. Klager heeft hierdoor schade geleden.

Klager heeft de ziekte van Sjögren, hetgeen lange tijd lastig aan te tonen was en hetgeen meebracht dat zijn klachten benoemd werden als non-sjögren-sicca. Klagers gebit heeft hieronder te lijden en ook de kaak is aan slijtage onderhevig. Een kunstgebit is geen optie omdat er constant tandvleesontstekingen komen en door veranderde krachtsverhoudingen in klagers gebit zijn implantaten voor hem de enige oplossing.

Klagers tandarts heeft hem voor implantaten verwezen naar C maar het duurde meer dan een jaar voordat de onderzoeken rond waren. Klager voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd en meent dat de C nalatig heeft gehandeld door de zorg niet goed te coördineren en klager niet tijdig op te roepen.

Om verzekeringstechnische redenen wilde klager nog in 2024 een afspraak. Deze werd uiteindelijk met hem gemaakt maar werd vanwege een congres van de behandelaar daags voor de afspraakdatum verzet naar januari 2025. Nadat hij zich hierover beklaagde werd de afspraak vervroegd naar december 2024 maar op de dag van de beoogde afspraak toch weer afgezegd vanwege ziekte van de behandelaar. Klager trekt de redenen voor afzegging in twijfel en acht de gang van zaken laakbaar. Klager is inmiddels onder behandeling van de afdeling bijzondere tandheelkunde van het Erasmus MC en daar gaat alles voorspoedig.

Klager eist een schadevergoeding à € 1.998,70 ter dekking van gemiste inkomsten en omdat klager zich langer dan nodig aanvullend heeft verzekerd.

Het verweer

Verweerster stelt het te betreuren dat klager niet tevreden is over de behandeling door C en dat de klachtbehandeling dit ongenoegen niet weg heeft kunnen nemen.

Binnen een opleidingsinstituut als C wordt gewerkt met verschillende bijzondere expertises die schaars zijn en daardoor wachttijden kennen. Juist omdat verweerster klager serieus nam is hij door verschillende behandelaren gezien. Alhoewel de implantologen concludeerden dat orthodontische behandeling voorafgaand aan een implantologie-traject geïndiceerd was, oordeelde de orthodontist dat gezien het hoge cariës risico een orthodontiebehandeling niet verantwoord was. Om deze reden - de diagnose Sjögren was toen nog niet gesteld - is klager vervolgens naar de speeksel specialist verwezen. Deze meende dat, alhoewel het speeksel viskeus was, er geen sprake was van een speekselprobleem waarna terug-verwijzing volgde. Verweerster stelt dat alle onderzoeken nodig waren om tot een zorgvuldige diagnose en zorgvuldig behandelplan te komen voor deze casus die, zoals ook klager stelt, buitengewoon gecompliceerd is.

Ter zake het klachtonderdeel dat C nalatig heeft gehandeld door de zorg niet goed te coördineren en klager niet tijdig op te roepen, stelt verweerster dat door een ongelukkige samenloop bij interne overdracht er een langere wachttijd is geweest maar dat niet ernstig nalatig werd gehandeld nu de speekseltest geen acute actie vroeg.

De reden voor late afzegging van de afspraak met klager in december 2024 is gelegen in ziekte van de behandelaar en geldt als overmacht. Voor wat betreft de stelling van klager dat hij door deze afzegging schade lijdt merkt verweerster op dat ook bij doorgang van de afspraak klager onvoldoende informatie had gehad om tijdig een andere keuze ten aanzien van de aanvullende zorgverzekering voor 2025 te maken.

Anders dan klager meent heeft verweerster aan klager bericht dat C klager kan en wil behandelen, maar dat behandeling door een SBT zoals klagers huistandarts eerst van plan was, gezien de complexiteit en diagnose passend is.

Verweerster begrijpt klagers frustratie en is het met klager eens dat verbeteringen mogelijk zijn maar ontkent dat zij nalatig heeft gehandeld.

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 via de [beroepsorganisatie] aangesloten is 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 de C 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

Het feit dat C een onderwijsinstelling is en geen triage-systematiek hanteert zoals gebruikelijk is bij reguliere centra voor bijzondere tandheelkunde, betekent in dit geval niet dat verweerster niet nalatig is geweest.

Als, zoals verweerster stelt, C niet de gehele behandeling van de verwezen patiënt overneemt maar slechts onderzoek en behandeling verricht ter zake de in de verwijzing gevraagde deelgebieden en het de bedoeling is dat de verwijzende tandarts de regie blijft houden, dan is goede communicatie met zowel de patiënt als diens verwijzer een voorwaarde. Het is de Geschilleninstantie Mondzorg niet gebleken dat van terugkoppeling naar de verwijzende tandarts sprake is geweest. Dit acht de Geschilleninstantie Mondzorg laakbaar, evenals het feit dat verweerster vragen ter zake de communicatie tijdens de hoorzitting niet kon beantwoorden.

Doordat de verschillende onderdelen van het onderzoekstraject onvoldoende op elkaar waren afgestemd en het aan de communicatie jegens zowel klager als diens eigen tandarts schortte, is verweerster tekort geschoten in de zorgverlening. De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt de klacht daarom gegrond.

Ter zake de gevraagde schadevergoeding overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat klager de door hem gestelde schade onvoldoende heeft onderbouwd; klager had immers ook bij doorgang van de afspraak in december 2024 de werkopdracht gemist, terwijl een aanvullende zorgverzekering afgesloten wordt ter dekking van ook onverwachte voorvallen in de gezondheid en daaruit voortvloeiende niet-voorzienende behandelingen.

Gelet op het vorenstaande ziet de Geschilleninstantie geen aanleiding tot het toekennen van een schadevergoeding.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond;
- oordeelt dat verweerster aan klager een bedrag à € 75,- (vijfenzeventig euro) zal betalen ter vergoeding van het door klager betaalde griffiegeld;
- wijst het meerdere en andere gevraagde af.

Aldus uitgebracht door:

Bunnik, 25 juli 2025

Met verzenddatum, 14 augustus 2025