

UITSPRAAK

SGIM 2025-30

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 'klaagster', tegen C, tandarts te D hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: E). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 23-04-2025 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 op 23-04-2025 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 11-08-2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 18-06-2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 10 oktober 2025.
5. De hoorzitting heeft op 10 oktober 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Beide partijen zijn ter zitting verschenen. Verweerster werd ter zitting bijgestaan door haar gemachtigde, E.
6. Mevrouw F, de heer G en de heer H, per 1 januari 2026 leden van de Geschilleninstantie, hebben de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.
7. Bij aanvang van de zitting bleek dat klaagster de Nederlandse taal niet machtig is. De voorzitter heeft klaagster uitgelegd dat de zitting in het Nederlands zal worden gehouden aangezien Nederlands recht van toepassing is op het geschil waarbij de Nederlandse juridische en tandheelkundige terminologie wordt gebezigd en gevolgd. Klaagster liet weten dat haar dit niet bekend was om welke reden zij geen tolk of bekende om voor haar te vertalen had meegenomen.
Na een korte onderbreking van de zitting heeft de voorzitter partijen te kennen gegeven dat de zitting zal worden aangehouden tot een nadere datum om klaagster in de gelegenheid te stellen een tolk/vertaler mee te nemen. Verweerster heeft in reactie daarop voorgesteld de zitting door te laten gaan en de hulp van een tolk in de Engelse taal te vragen via de tolkentelefoon. Met dat voorstel heeft klaagster ingestemd. Na een korte onderbreking werd de zitting hervat waarbij de heer I telefonisch als tolk Engels optrad. Daartoe werd de mobiele telefoon van verweerster in het midden van de zittingszaal gelegd en op de

luidspreker gezet. Op de vraag van de voorzitter aan klaagster of zij akkoord ging met deze wijze van het houden van de hoorzitting heeft klaagster bevestigend geantwoord.

De klacht

Het geschil betreft de kwaliteit van de tandheelkundige zorg door verweerster aan klaagster. Klaagster verwijt verweerster dat zij op ondeugdelijke en zeer pijnlijke wijze verdovingsinjecties heeft toegediend en een tandheelkundige behandeling niet heeft afgemaakt. Klaagster verlangt een financiële compensatie voor de onvolledige behandeling en de pijn die haar is aangedaan. Voorts vraagt zij om maatregelen om haar gegevens uit het dossier van de politie te laten verwijderen.

Klaagster heeft zich op 25 maart 2024 gemeld in de praktijk van verweerster. Eerder was zij geholpen door andere tandartsen in de praktijk. Op 23 maart 2024 zag zij verweerster voor het eerst bij een controle afspraak. Verweerster vertelde klaagster toen dat een cariës behandeling voor element 21 nodig was waarvoor klaagster op 25 maart 2024 naar de praktijk kwam. Verweerster gaf klaagster te kennen dat een verdoving zou worden toegediend. Klaagster heeft vele tandheelkundige behandelingen, ook met verdoving, ondergaan maar deze injectie was totaal anders dan zij eerder had meegemaakt en extreem pijnlijk. Klaagster gaf herhaaldelijk aan verweerster aan dat zij met het injecteren moest stoppen maar het duurde even voordat verweerster inderdaad stopte. Vervolgens diende verweerster de tweede injectie toe die net zo pijnlijk was als de eerste injectie. Opnieuw vroeg klaagster verweerster om te stoppen maar ditmaal ging verweerster nog 15 seconden door met de behandeling. Na de injecties bracht verweerster ijs aan op de tanden van klaagster en vroeg of klaagster daar iets van voelde. Klaagster gaf verweerster te kennen dat zij de sensatie nog steeds voelde. Dit was ook niet verwonderlijk aangezien klaagster meestal vijf injecties nodig heeft voordat sprake is van effectieve anesthesie. Dit was ook bekend in de praktijk van verweerster. Verweerster gaf klaagster toen te kennen dat zij de injectie op de verkeerde locatie had gegeven omdat klaagster zou hebben bewogen. Tijdens het injecteren had verweerster hier echter niets over opgemerkt. Klaagster begrijpt niet dat verweerster ondanks haar verzoek om te stoppen toch door is gegaan met het geven van de injectie als de locatie daarvan niet nauwkeurig was. Verweerster is vervolgens gestopt tijdens het boren in haar tand en ondanks het verzoek van klaagster om door te gaan weigerde zij de behandeling voort te zetten. Verweerster heeft de geboorde tand met een tijdelijk materiaal opgevuld dat volgens verweerster slechts drie uur zou blijven zitten en instrueerde klaagster om de behandelkamer te verlaten. Verweerster gaf daarbij echter geen toelichting of aanwijzing over wat klaagster moest doen met de gedeeltelijk behandelde tand. Ondanks herhaalde verzoeken gaf verweerster klaagster geen adviezen of alternatieve oplossingen. Verweerster heeft de politie gebeld waarna klaagster de kliniek heeft verlaten met een half behandelde tand en een tijdelijke vulling zonder verdere adviezen of instructies.

Klaagster is niet alleen ontevreden over deze behandeling, ook heeft zij klachten overgehouden aan de behandeling van een andere tandarts binnen de kliniek van verweerster. Die behandeling heeft ertoe geleid dat klaagster last heeft van voedselimpactie (voedselresten blijven vastzitten tussen de tanden). Klaagster heeft dit aan verweerster voorgelegd maar verweerster heeft hier geen oplossing voor aangedragen.

Klaagster wil niet onvermeld laten dat zij tijdens verschillende bezoeken aan de kliniek van verweerster ruzies heeft gezien tussen personeel en patiënten. Klaagster denkt dan ook dat de kliniek een probleem heeft met de patiëntenzorg en communicatie. Klaagster heeft zich tot een andere kliniek gewend waar zij de zorg totaal anders heeft ervaren. In die kliniek wordt consequent vriendelijke, bekwame en professionele zorg geboden.

Klaagster verlangt een vergoeding van € 1.250,-- voor de pijn en ondermaatse zorg - de onvolledige behandeling - die zij van verweerster heeft ontvangen. Voorts verlangt zij dat er maatregelen worden genomen om de gegevens van klaagster uit het politiedossier te verwijderen.

Het verweer

Klaagster was sinds 2020 patiënt in de praktijk van verweerster. Verweerster was niet de behandelend tandarts van klaagster. Klaagster was bekend met slechte mondhygiëne, gevoelig en ontstoken tandvlees, slijtage en tandenknarsen. Er waren twee kronen bij haar geplaatst. Klaagster was erg angstig en vond de tandheelkundige behandelingen pijnlijk, dit was meermaals in haar dossier genoteerd. Op 23 maart 2024 viel verweerster voor een collega tandarts in. Zij constateerde een kleine cariës in element 21 en beginnende cariës in de elementen 37, 46 en 47. Verweerster besprak met klaagster dat element 21 gevuld moest worden en de afspraak werd gepland voor 25 maart 2024. Op die datum vroeg verweerster aan klaagster of zij voor het boren verdoofd wilde worden. Klaagster gaf aan dat zij erg angstig was voor verdoving om welke reden zij het zonder verdoving wilde proberen. Klaagster gaf echter al meteen tijdens het boren aan dat zij teveel pijn ervoer waarna verweerster onmiddellijk hiermee stopte en in overleg met klaagster besloot een verdoving toe te dienen. Bij het toedienen van de eerste verdoving riep klaagster "stop!" waarop verweerster uiteraard meteen stopte. Verweerster vroeg klaagster of zij nog een keer een injectie met verdoving wilde of dat zij liever wilde dat de behandeling werd voortgezet zonder verdoving. Klaagster gaf hierop aan dat het gebied al wat verdoofd voelde en verzocht verweerster om zonder nadere verdoving door te gaan moet boren. Ook nu gaf klaagster, door haar hoofd weg te draaien, aan pijn te ervaren. In overleg met klaagster werd besloten om nogmaals een poging te doen tot het toedienen van een verdoving. Terwijl verweerster de injectienaald inbracht riep klaagster echter "no,no,no!" en trok wederom haar hoofd weg. Ook nu besprak verweerster met klaagster wat zij wilde: nog een keer proberen verdoving toe te dienen of de behandeling voortzetten zonder verdoving? Klaagster wilde stellig geen verdoving meer en gaf aan al wel verdoving te voelen. Verweerster heeft dit getest middels een koud watje maar dat bleef klaagster voelen. Klaagster verzocht verweerster desondanks het boren voort te zetten maar ook nu vond zij het boren te pijnlijk en trok zij opnieuw haar hoofd weg. Verweerster heeft klaagster uitgelegd dat het voor haar eigen veiligheid van belang was dat zij haar hoofd stilhield en dat het niet verantwoord was om verder te gaan met de behandeling. Verweerster heeft in de kleine preparatie het tijdelijke vulmateriaal Cavit aangebracht.

Verweerster heeft zorgvuldig, professioneel en volgens de geldende tandheelkundige normen en richtlijnen gehandeld. Verweerster behandelt al jaren patiënten met angst. Klaagster was erg gespannen en verweerster heeft meerdere keren de behandeling onderbroken en getracht haar gerust te stellen. Toen dat niet lukte heeft verweerster moeten besluiten de behandeling te stoppen en heeft zij klaagster geadviseerd om hulp te zoeken bij een angsttandarts. Verweerster hoopte klaagster hiermee te helpen. Vervolgens wilde klaagster echter niet vertrekken. Zij uitte zich bedreigend en intimiderend en zei: "You have already tortured me, now you fucking finish your job!". Verweerster heeft de praktijkmanager erbij geroepen maar nog steeds weigerde klaagster de praktijk te verlaten, zei zij niets meer en gaf zij geen antwoord op vragen. Verweerster en haar collega's zagen zich uiteindelijk helaas genoodzaakt de politie te bellen maar ook op hun vragen gaf klaagster geen antwoorden. Twee agenten zijn vervolgens naar de praktijk gekomen maar ook toen weigerde klaagster te vertrekken. Pas nadat een hoofdagent arriveerde en aan klaagster duidelijk werd gemaakt dat zij zou worden gearresteerd als zij het bevel om de praktijk te verlaten niet zou opvolgen is klaagster drie uur na het beëindigen van de behandeling vertrokken. Vervolgens heeft klaagster verweerster zwart gemaakt op social media en slechte reviews geschreven onder valse namen. De handelwijze van klaagster heeft verweerster erg geraakt.

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 [beroepsorganisatie]. 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 [beroepsorganisatie] 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 op ondeugdelijke en zeer pijnlijke wijze verdovingsinjecties heeft toegediend en een tandheelkundige behandeling niet heeft afgemaakt. Naast compensatie vraagt klaagster tevens om maatregelen te nemen om haar gegevens uit het dossier van de politie te laten verwijderen.

Ten aanzien van dit laatste verzoek is ter zitting aan klaagster te kennen gegeven dat een maatregel zoals door haar verzocht (het laten verwijderen van haar gegevens uit het politiedossier) buiten de bevoegdheid van de Geschilleninstantie valt zodat de Geschilleninstantie daar geen beslissing op kan nemen.

Tandheelkundig handelen

Ten aanzien van de tandheelkundige behandeling op 25 maart 2024 stelt de Geschilleninstantie vast dat die voor beide partijen onplezierig is verlopen. Klaagster heeft de behandeling als pijnlijk ervaren en verweerster heeft de houding van klaagster als intimiderend ervaren toen klaagster weigerde de praktijk te verlaten en zij daartoe de hulp van de politie heeft moeten inroepen.

Uit het patiëntendossier van klaagster leidt de Geschilleninstantie af dat klaagster bekend was met angst voor tandheelkundige behandelingen. Toen klaagster op 25 maart 2024 aangaf dat zij met name bang was voor de pijn van een verdovingsinjectie heeft verweerster zorgvuldig gehandeld door klaagster in overweging te geven de kleine caviteit in element 21 zonder verdoving te laten behandelen. Omdat die behandeling voor klaagster te pijnlijk bleek heeft verweerster voorts op juiste wijze gehandeld door klaagster alsnog voor te stellen een verdoving te laten plaatsten met welk voorstel klaagster blijkens het dossier instemde. Toen klaagster aangaf dat die injectie erg pijnlijk was heeft verweerster wederom in overleg met klaagster getracht de behandeling zonder

verdere verdoving te vervolgen. Het proces van boren en wederom verdoven heeft zich vervolgens herhaald maar vanwege pijn bij klaagster heeft verweerster de behandeling niet af kunnen ronden, zo heeft verweerster naar voren gebracht.

De Geschilleninstantie heeft voor het verwijt van klaagster dat verweerster de verdovingsinjecties op ondeugdelijke wijze heeft toegediend geen grond gevonden in het dossier en de overgelegde stukken. Verweerster heeft daarvoor het gebruikelijke middel Lignospan gebruikt.

Klaagster verwijt verweerster voorts dat zij de behandeling niet heeft afgemaakt. Klaagster verwijt verweerster echter ook dat de behandeling zeer pijnlijk was. Voor de Geschilleninstantie is dan ook navolgbaar dat verweerster onder de gegeven omstandigheden, in het belang van klaagster, heeft besloten de behandeling te beëindigen.

Verweerster heeft zorgvuldig gehandeld door met klaagster de mogelijkheden van angstbegeleiding bij het ACTA te bespreken. Voorts heeft zij ook zorgvuldig gehandeld door de kleine geboorde preparatie te vullen met Cavit.

Nadat verweerster de behandeling beëindigd had heeft klaagster pas na tussenkomst van de politie de praktijk verlaten. Ter zitting heeft klaagster toegelicht dat zij niet wilde vertrekken voordat zij instructies had ontvangen voor een opvolgend tandarts omdat zij had begrepen dat zij zich binnen drie uur bij een andere tandarts diende te melden omdat de geplaatste vulling maar drie uur goed zou zitten en de behandeling moest worden afgerond voordat de verdoving was uitgewerkt.

Verweerster heeft aangevoerd dat zij meermaals aan klaagster heeft uitgelegd dat het door haar geplaatste Cavit drie uur nodig had om uit te harden. Van haast voor het afronden van de behandeling was geen sprake maar het lukte verweerster niet dit aan klaagster duidelijk te maken, aldus verweerster.

De Geschilleninstantie stelt vast dat klaagster de toelichting en uitleg van verweerster niet heeft begrepen, naar de Geschilleninstantie vermoedt vanwege de taalbarrière. Hiervan kan verweerster echter evenmin een verwijt van worden gemaakt.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht.

Ten overvloede wijst de Geschilleninstantie erop dat het onder een gefingeerde naam plaatsen van een negatieve review over een zorgverlener onder alle omstandigheden verwerpelijk is.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster in alle onderdelen ongegrond;
- wijst het door haar verzochte af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 10 oktober 2025

Met verzenddatum, 17 november 2025