

UITSpraak

SGIM 2025-36

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, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij formulier van 11 juni 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 klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 11 juni 2025 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 13 juli 2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 11 september 2025.
5. De hoorzitting heeft op 31 oktober 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klager en verweerster waren ter zitting aanwezig.

De klacht

Klager verwijt verweerster, zakelijk weergegeven, dat een door haar opgemaakt behandelplan niet tot uitvoering is gekomen, ondanks meerdere verzoeken om tot behandeling over te gaan. Het behandelplan is vervolgens herroepen, waarbij een nieuw behandelplan is opgesteld voor een veel hoger bedrag. Alle verzoeken tot overleg en communicatie hierover zijn op niets uitgelopen. Na het indienen van een interne klacht is het ook de klachtenfunctionaris van de KNMT niet gelukt om contact te krijgen met verweerster. Het is voor klager onverteerbaar dat een zorgaanbieder zo omgaat met een patiënt.

Het verweer

Verweerster heeft in haar verweerschrift en ter zitting, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

Het eerste behandelplan dat in januari is opgesteld en aan klager is voorgelegd, bleek na verder onderzoek en overleg met collega's over de gebitssituatie van klager helaas onvoldoende voor een betrouwbaar en langdurig resultaat. In het eerste behandelplan bleken meerdere wel noodzakelijke verrichtingen niet te zijn opgenomen, waardoor het niet haalbaar was om de behandeling uit te voeren voor het eerder geoffreerde bedrag. De begroting bleek niet toereikend. Dit is met klager tijdens een consult besproken, waarna een nieuw behandelplan met nieuwe offerte is opgemaakt. De communicatie nadien is niet verlopen zoals dat hoort en het spijt verweerster dat daarin nogal wat vertraging is geweest.

Verweerster benadrukt dat er op geen enkel moment onwil heeft gespeeld om klager te helpen of met hem te communiceren. Verweerster kan zich voorstellen dat haar nog relatieve onervarenheid als tandarts een rol heeft gespeeld in het niet direct juist opstellen van de eerste offerte. Daarnaast speelden er in haar privé situatie dingen, die de communicatie en de snelheid van reageren niet ten goede zijn gekomen. Er is geen sprake geweest van kwade wil, maar van een ongelukkige samenloop van omstandigheden.

Ter zitting heeft verweerster toegelicht dat zij als ZZP'er werkzaam is in de praktijk van de praktijkhouder. Zij begrijpt dat de klacht zich primair tot haar richt, maar ook de praktijk speelt een rol in deze casus.

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. Klager 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 klager voldaan.

De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Ter zitting is het de Geschillencommissie duidelijk geworden dat de klacht en onvrede van klager met name gericht is op de communicatie en het zich niet als patiënt gehoord voelen. Door verweerster is ter zitting erkend dat de communicatie niet is verlopen zoals dat hoort. Zij heeft daarvoor excuses aangeboden. Ook de Geschillencommissie is van oordeel dat in de communicatie, na het wijzigen van het eerdere behandelplan, tekort is geschoten. Uit de stukken volgt dat er door klager vele pogingen zijn ondernomen, zowel schriftelijk als telefonisch, om verweerster (of een ander medewerker van de praktijk waar zij werkzaam is) te spreken waarbij er vaak niet, of pas zeer laat, op zijn verzoeken is gereageerd. Ook het niet reageren op de verzoeken tot overleg vanuit de klachtenfunctionaris vanuit de KNMT in het kader van de ingediende klacht, acht De Geschillencommissie onzorgvuldig.

Ten overvloede wordt in dit kader opgemerkt dat door klager niet enkel contact is gezocht met verweerster in persoon, maar ook veelvuldig contact is gelegd met de praktijk waar verweerster werkzaam is, met onder andere het verzoek om te spreken met een leidinggevende. Ook de praktijk heeft geen, dan wel te laat, gehoor gegeven aan deze verzoeken.

Met betrekking tot de begroting heeft juridisch te gelden dat deze is gesloten tussen klager en de praktijk, en niet tussen klager en verweerster. Op de begroting (en de e-mailberichten) is enkel de naam van de praktijk (en enkele van de daar werkzame personen) als partij beschreven, en wordt de naam van verweerster in geheel niet genoemd. De begroting is ook niet door verweerster ondertekend. Voorgaande neemt niet weg dat verweerster de persoon was die met klager diende te communiceren over de begroting c.q. de behandeling en dat zij daarin, zoals reeds overwogen, is tekortgeschoten.

Voorgaande betekent dat de klacht ten aanzien van de communicatie gegrond is.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht gegrond voor zover die betrekking heeft op de communicatie;
- veroordeelt verweerster tot vergoeding aan klager van het door hem betaalde bedrag aan griffierecht van € 75,00.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 31 oktober 2025

Met verzenddatum, 15 december 2025