

UITSPRAAK

SGIM 2017-013

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

zorgaanbieder de heer **C**, hierna te noemen 'verweerder'.

Verweerder is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 8 juni 2017 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt, en daarbij het door klaagster ingevulde geschilformulier gevoegd, eveneens gedateerd op 8 juni 2017.
2. Het door klagers verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 14 juni 2017 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 7 augustus 2017 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 24 november 2017.
5. De hoorzitting heeft op 24 november 2017 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen vergezeld van haar man, die ook namens haar het woord heeft gevoerd. Verweerder is ter zitting verschenen vergezeld van zijn gemachtigde, de heer D.

Het geschil

De klacht betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder geen uitgebreid en noodzakelijk medisch tandheelkundig advies heeft gegeven aan klaagster met betrekking tot de bij klaagster geplaatste restauraties en haar (algemene) mondconditie en dat verweerder tekort is geschoten bij de tandheelkundige behandelingen van klaagster, onder andere door het niet correct plaatsen van restauraties en het niet correct uitvoeren van wortelkanaalbehandelingen. Tevens verwijt klaagster verweerder dat hij haar patiëntendossier niet aan haar heeft willen verstrekken.

Klaagster voert aan dat er tijdens en na het plaatsen van haar kronen en bruggen door verweerder nooit duidelijk is gecommuniceerd over de noodzaak van het gebruik van een knarsplaat en de mogelijke gevolgen bij het achterwege blijven van het gebruik van een knarsplaat. Ook bij tussentijdse controles is klaagster hier niet door verweerder op gewezen. Verweerder heeft slechts eenmaal, in 2013, het advies gegeven dat er 's nachts een knarsplaat gebruikt moet worden door klaagster. Daarna is er door verweerder nooit meer de noodzaak van een knarsplaat benadrukt. Bij de laatste controle door verweerder op 19 februari 2016 heeft hij, na reparatie van een brugdeel van klaagster, haar hele gebit nagekeken en enkel opgemerkt dat het tandvlees gezond was.

In november 2016 werd klaagster geconfronteerd met een stukje brug dat was afgebroken. Verweerder was niet beschikbaar, zodat klaagster zich tot de tandarts van haar man heeft gewend. Die constateerde onregelmatigheden. Na nadere controle constateerde deze tandarts breuken in de kronen en bruggen, meerdere lekken en gaatjes, onjuist uitgevoerde wortelkanaalbehandelingen en cariës onder de restauraties.

Klaagster heeft verweerder herhaalde malen, per e-mail, verzocht haar patiëntendossier aan haar te verstrekken. Daarop is door verweerder in eerste instantie niet gereageerd. Uiteindelijk kon klaagster haar dossier in de praktijk van verweerder ophalen.

Klaagster heeft over dit alles contact opgenomen met verweerder met het verzoek aansprakelijkheid te erkennen voor de door verweerder gemaakte fouten. Verweerder heeft daarop aangegeven geen aansprakelijkheid te erkennen omdat hij meent dat hij geen fouten heeft gemaakt. Er heeft bemiddeling plaatsgevonden door de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie], hetgeen niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Klaagster heeft daarnaast een klacht ingediend tegen verweerder bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Amsterdam (verder RTG).

Ter zitting verklaart klaagster dat er nooit duidelijk is gecommuniceerd over de noodzaak van het gebruik van een knarsplaat. Enkel in 2009 en 2013 is er terloops over gesproken, aldus klaagster. Klaagster geeft aan dat er niet gezegd is dat zij die knarsplaat meteen moest laten maken. Het klopt wel dat zij heeft gezegd dat ze over de knarsplaat na zou denken en erop terug zou komen. Klaagster geeft aan dat het niet gebruiken van een knarsplaat niet de oorzaak is van alle problemen. Een groot deel van die problemen wordt veroorzaakt door onjuiste plaatsing en daar moet goed naar gekeken worden. Klaagster heeft nimmer oproepen gehad voor periodieke controles van verweerder en verweerder heeft klaagster na behandeling nooit verzocht een afspraak te maken voor controle. Klaagster heeft zelf geen afspraken gemaakt voor controle. Als zij niet het gevoel heeft dat er iets mis is dan gaat ze niet voor controle naar de tandarts. Als ze oproepen voor een controle had gehad dan had dat wel geholpen.

Over het patiëntendossier verklaart klaagster dat het dossier door verweerder aan de nieuwe tandarts van klaagster is verstrekt maar dat dat dossier niet compleet was. Op haar verzoeken om het dossier aan haar te verstrekken kreeg ze geen reactie. Klaagster wist niet dat de praktijk van verweerder gesloten was en een afwezigheidsbericht heeft zij niet ontvangen. Klaagster wist wel dat de assistente van verweerder geopereerd moest worden en dat de praktijk dan enkele weken gesloten zou zijn. Zij wist niet dat de praktijk de hele maand dicht zou zijn en de e-mail niet gelezen zou worden. Het dossier is tot op de dag van vandaag niet compleet want het bevat niet alle aantekeningen. Over de aantekeningen die in het dossier staan zoals dat door verweerder in deze procedure is verstrekt heeft klaagster haar twijfels. Aantekeningen kunnen ook achteraf in het dossier worden toegevoegd en de aantekeningen komen niet overeen met hetgeen met klaagster besproken is. Klaagster verzoekt dan ook geen rekening te houden met het dossier bij de beoordeling van dit geschil.

Ten aanzien van de procedure bij het RTG verklaart klaagster dat de klacht die zij bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig heeft gemaakt geen verkapt hoger beroep is tegen de uitspraak van het RTG. De Geschilleninstantie kan een bindend advies geven over schadevergoeding en dat kan het RTG niet. Klaagster verlangt een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Klaagster vordert voorts vergoeding van de schade die zij stelt te hebben geleden. Klaagster vordert een bedrag van € 11.000,- zijnde een deel van de kosten voor de reparatie van haar gebit. Klaagster vordert niet de volledige kosten voor reparatie van haar gebit omdat verschillende tandheelkundige werkzaamheden niet door verweerder maar door zijn voorganger zijn uitgevoerd, en dat kan niet aan verweerder worden toegerekend.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerder heeft klaagster behandeld overeenkomstig de professionele standaard en heeft goede zorg verleend aan klaagster. Verweerder is niet tekort geschoten in de uitvoering van de geneeskundige behandelingsovereenkomst en heeft ook niet onrechtmatig jegens klaagster gehandeld. Klaagster wendde zich enkel tot verweerder wanneer er al sprake was van een (pijn)probleem. Zij kwam niet bij verweerder voor periodieke controle en heeft ook niet het volledige behandelplan, zoals dat door verweerder is opgesteld en met klaagster heeft besproken, uit laten voeren.

Verweerder heeft binnen deze beperkte behandelmogelijkheden zo goed mogelijke tandheelkundige zorg aan klager getracht te verlenen. Klager heeft verschillende adviezen van verweerder, die in de second opinion van tandarts E worden bevestigd, niet opgevolgd. Klager heeft zich, ondanks halfjaarlijkse oproepen voor een periodieke controle niet bij verweerder gemeld voor die controle. Die oproepen worden automatisch verzonden per e-mail. Als een e-mail niet aankomt ontvangt hij daar een melding van en wordt de betreffende patiënt gebeld.

Verweerder heeft het gebit van klager dus niet kunnen controleren, geen adviezen kunnen geven en geen noodzakelijke behandelingen kunnen uitvoeren. Ook had klager al problemen voordat zij bij verweerder kwam.

Verweerder heeft klager meerdere malen geadviseerd een knarsplaat te gebruiken, in ieder geval in 2009 en in 2013. In ieder geval één maal heeft klager aangegeven na te denken over de knarsplaat en erop terug te komen. Ook heeft verweerder klager geadviseerd te stoppen met roken, welk advies klager even heeft opgevolgd. Later is klager weer begonnen met roken.

Ten aanzien van het patiëntendossier geeft verweerder aan dat hij het dossier heeft verstrekt aan de nieuwe tandarts van klager. De verzoeken die klager vervolgens heeft gedaan omtrent toezending van het dossier aan haar zelf heeft verweerder pas na enige tijd gezien omdat de praktijk gesloten was. Zowel verweerder als zijn assistente moesten een operatie ondergaan, ten gevolge waarvan de praktijk enige tijd gesloten was. Dit is ook gecommuniceerd naar de patiënten van de praktijk. Toen verweerder de verzoeken van klager heeft gezien, heeft hij klager bericht dat haar dossier klaar lag en opgehaald kon worden in de praktijk.

Ter zitting heeft verweerder verklaard dat de aantekeningen die in het dossier zitten niet automatisch worden meegestuurd. Dat komt door het systeem dat verweerder gebruikt. Doorgaans zorgt de assistente ervoor dat die aantekeningen wel worden meegezonden aan de nieuwe tandarts. Kennelijk is daar in dit geval iets misgegaan. Toen dat duidelijk werd heeft verweerder die aantekening alsnog aan het dossier toegevoegd. Klager beschikt dus over een volledig dossier. Verweerder geeft aan geen aantekeningen te hebben toegevoegd aan het dossier of wijzigingen te hebben aangebracht in het dossier.

Het RTG heeft op 2 juni 2017 uitspraak gedaan en de klacht van klager in alle onderdelen ongegrond verklaard. De klacht bij het RTG komt overeen met de klacht die aanhangig is gemaakt bij de geschilleninstantie, zodat er feitelijk sprake is van een verkapt hoger beroep tegen die uitspraak. Dat is niet de bedoeling van deze geschillenprocedure.

Verweerder betwist tekort te zijn geschoten en onrechtmatig te hebben gehandeld en wijst elke aansprakelijkheid af. Voorts betwist verweerder causaal verband tussen zijn handelen en de geleden schade en betwist hij tevens de gevorderde schade en de hoogte daarvan als zodanig. De klacht moet worden afgewezen, ook ten aanzien van de gevorderde schadevergoeding.

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 ANT, 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 verweerder aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerder 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 Geschillencommissie 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 verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

De klacht die door klaagster is ingediend is niet gelijklopend aan de klacht die door klaagster is ingediend bij het RTG, nu klaagster in deze procedure ook vergoeding van door haar geleden schade vordert. Van een verkapt hoger beroep van de tuchtprocedure is dan ook geen sprake. Het betreft derhalve geen (volledig) gelijksoortige procedure, zodat het ne bis in idem-beginsel niet van toepassing is.

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

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat klaagster nagenoeg tien jaar ingeschreven is geweest bij de praktijk van verweerder. Verweerder heeft in die periode verschillende behandelingen bij klaagster uitgevoerd. Klaagster wendde zich doorgaans tot verweerder indien er sprake was van een (pijn)probleem. Klaagster kwam niet voor (periodieke) controle bij verweerder. Of verweerder daartoe oproepen heeft gestuurd acht de Geschilleninstantie Mondzorg niet relevant.

Klaagster heeft een eigen verantwoordelijkheid om haar gebit en mondtoestand regelmatig te laten controleren. Datzelfde geldt voor het opvolgen van adviezen van verweerder.

De Geschilleninstantie Mondzorg heeft, net gelijk aan het RTG geen reden om aan te nemen dat het medisch dossier geen juiste weergave van de feiten bevat. Vaststaat dat verweerder klaagster herhaalde malen, en in ieder geval twee keer, heeft geadviseerd een knarsplaat te gebruiken. Wel kan de vraag worden gesteld of verweerder zich er voldoende van heeft vergewist of klaagster het belang van zijn advies voldoende heeft begrepen. De Geschilleninstantie Mondzorg meent evenwel dat verweerder daarmee niet is tekortgeschoten in de nakoming van de behandelingsovereenkomst of anderszins onrechtmatig heeft gehandeld jegens klaagster, mede gelet op de eigen verantwoordelijkheid van klaagster.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt, gelijk het RTG dat op basis van hetgeen de Geschilleninstantie Mondzorg in het kader van dit geschil bekend is geworden, niet kan worden geconcludeerd dat de behandelingen door verweerder niet juist zijn uitgevoerd. Daarbij overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat verweerder niet de kans heeft gekregen periodiek het gebit en de mondtoestand van klaagster te controleren en ook niet de gelegenheid heeft gehad een volledige behandeling uit te voeren.

Ten aanzien van het verstrekken van het medisch dossier oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg, eveneens gelijk het RTG dat verweerder een afdoende verklaring heeft gegeven voor het feit dat klaagster na het door haar gedane verzoek om afgifte van het medisch dossier hierop enige tijd heeft moeten wachten. Zeker nu het dossier al wel aan de opvolgend behandelaar was verstrekt. Dat in dat dossier aantekeningen bleken te ontbreken doet daar niet aan af, te meer nu die aantekeningen alsnog aan klaagster zijn verstrekt door verweerder.

Verweerder heeft gelet op het hiervoor overwogene gehandeld zoals van hem in de gegeven omstandigheden verwacht mocht worden. Van enige tekortkoming in de nakoming van de geneeskundige behandelingsovereenkomst door verweerder is geen sprake en ook van enig onrechtmatig handelen door verweerder jegens klaagster is de Geschilleninstantie Mondzorg niet gebleken.

De klacht is ongegrond en moet derhalve worden afgewezen.

Nu de klacht op inhoudelijke gronden is afgewezen, is toewijzing van de gevorderde schadevergoeding niet aan de orde.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat de klacht ongegrond is.

Aldus uitgebracht door:
Geschilleninstantie Mondzorg
24 november 2017