

UITSpraak

SGIM 2017-023

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

zorgaanbieder C, hierna te noemen 'verweerder'.

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

Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij e-mail d.d. 16 augustus 2017 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier, gedateerd op 23 augustus 2017, ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 28 augustus 2017 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 23 oktober 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. Klager is ter zitting verschenen. Verweerder is ter zitting verschenen vergezeld van zijn gemachtigde mr. D.

Het geschil

De klacht betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder taken delegeert aan de assistente en de mondhygiënist, dat verweerder behandeling van klager weigert en derhalve tekortschiet in zijn zorgplicht, dat verweerder een behandelrelatie wenst te verbreken om redenen die niet duidelijk zijn en dat verweerder niet, althans onvoldoende, assisteert bij het vinden van een andere tandarts.

Ter zitting heeft klager aangegeven geen bezwaar te hebben tegen het delegeren van taken aan de assistente en de mondhygiënist. Klager meent dat er geen sprake is van het delegeren van taken aan de mondhygiënist omdat die zelfstandig controle uit kan voeren nu hij daartoe ook is opgeleid. Tevens heeft klager aangegeven geen bezwaar te hebben tegen het niet, althans onvoldoende assisteren bij het vinden van een andere tandarts. Dat heeft klager nimmer een probleem gevonden. Deze twee klachtenonderdelen zijn derhalve feitelijk geen klachten van klager, althans zijn ter zitting door klager ingetrokken en zijn aldus ook niet inhoudelijk behandeld door de Geschilleninstantie Mondzorg.

Ten aanzien van het beëindigen van de behandelrelatie geeft klager aan dat er voor verweerder geen zwaarwegende of geldige redenen zijn om de behandelrelatie te beëindigen. Klager heeft zich bereidwillig opgesteld en wil graag behandeld worden aan zijn gebit.

Klager heeft geen problemen met communicatie en stelt niet op elke vraag een wedervraag. Ook geeft klager aan dat hij niet steeds e-mails stuurt aan de praktijk van verweerder. Klager wil graag behandeld worden door verweerder en wil niet dat de behandelrelatie tot een einde komt. Klager heeft geen kritiek op de behandelingen van verweerder en komt niet terug op gemaakte afspraken. Klager meent dat verweerder door hem behandeling te weigeren tekortschiet in zijn zorgplicht. Verweerder weigert immers klager te behandelen en klager kan geen afspraken meer maken bij de praktijk voor behandeling.

Eerder werden behandelingen niet afgemaakt, zoals een wortelkanaalbehandeling, of werd klager doorverwezen naar een kaakchirurg zonder dat daarover duidelijk gecommuniceerd is door verweerder. Klager kreeg bij de balie in de praktijk een verwijsbrief mee, en heeft verweerder daarbij niet meer gezien. De verwijsbrief was onjuist omdat daarop vermeld stond dat klager pijn had maar er niets te zien was in zijn mond, terwijl het juist andersom was. Klager had geen pijn maar had een dikke bult die wel degelijk te zien was. Daar heeft klager contact over opgenomen, omdat hij wilde dat de verwijsbrief kloppend was.

Ter zitting heeft klager bevestigd dat het klopt dat hij nog terecht kan voor pijnklachten, maar niet voor periodieke controle. Bovendien werd klager vorige keer met zijn pijnklachten direct doorverwezen en feitelijk dus ook niet behandeld door verweerder.

Klager verlangt een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Klager vordert voorts vergoeding van de schade die hij stelt te hebben geleden. Klager vordert een bedrag van € 528,91 zijnde de kosten die door de verzekering vergoed zouden worden maar welk bedrag nog niet benut is.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerder meent niet tekort te zijn geschoten in zijn zorgplicht. Verweerder heeft in een tijdsbestek van een jaar diverse behandelcontacten met klager gehad, hetgeen ook volgt uit de patiëntenkaart. Verweerder heeft klager verwezen naar de kaakchirurg omdat het voor verweerder onduidelijk was wat er precies aan de hand was. Verweerder kon de probleemplek niet goed lokaliseren en kon bij klager geen onderzoek uitvoeren, zoals een percussietest, vanwege de pijn bij klager. Hoe die doorverwijzing destijds is gegaan kan verweerder zich niet goed meer herinneren.

Verweerder heeft de behandelrelatie met klager niet (eenzijdig) opgezegd. Verweerder heeft voorgesteld aan klager een andere tandarts te zoeken. Redenen daarvoor zijn het feit dat klager zich niet wenst te conformeren aan de wijze van praktijkvoering van verweerder, alsmede de discussie die steeds ontstaat omtrent de uit te voeren behandelingen. Klager weigert een behandelplan (met verweerder) op te stellen, maar weigert ook naar een andere tandarts te gaan. Op vrijwel ieder contactmoment volgt een schriftelijke reactie van verweerder met diverse verwijten richting de praktijk van verweerder als ook tegen verweerder zelf. Verweerder meent dat er van een werkzame situatie geen sprake meer is en dat het vertrouwen door de handelwijze van klager wordt ondermijnd. Verweerder heeft dan ook herhaalde malen aangegeven dat het zijns inziens beter is dat klager een andere tandarts zoekt die een werkwijze hanteert die aansluit bij de wensen van klager. Verweerder heeft hierover meerdere gesprekken gevoerd met klager en heeft klager ook verwezen naar een andere tandarts, die in de optiek van verweerder voldeed aan de eisen van klager. Te weten: een tandarts die goed bekend staat, die niet veel verder weg is en waarbij de overstap kostenneutraal zou zijn. Ter zitting heeft verweerder benadrukt dat van een opzegging van de behandelrelatie geen sprake is en verweerder altijd open heeft gestaan voor behandeling van klager. Verweerder meent evenwel dat klager beter af is met een andere tandarts. Ten aanzien van de vordering van klager heeft verweerder opgemerkt dat er geen sprake is van verwijtbaar onzorgvuldig handelen door verweerder en dat er overigens ook geen sprake is van schade ten gevolge van dat verwijtbaar onzorgvuldig handelen, althans dat de daadwerkelijk geleden schade onvoldoende is aangetoond en onderbouwd. Ook het causaal verband tussen het vermeend verwijtbaar onzorgvuldig handelen en de gevorderde schade is onvoldoende aangetoond en onderbouwd. Verweerder stelt zich op het standpunt dat de klacht die nu nog aan het oordeel van de Geschilleninstantie mondzorg voorligt, 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. Klager 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.

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

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat klager zich herhaalde malen tot verweerder heeft gewend voor tandheelkundige behandeling. Verweerder heeft klager ook meerdere malen behandeld, waarbij er onder andere periodieke controle is uitgevoerd en een wortelkanaalbehandeling is gedaan. In sommige gevallen werd door klager behandeling geweigerd en er bestond veel discussie tussen klager en verweerder over de behandeling en de wijze waarop en door wie de behandeling werd uitgevoerd.

Verweerder is hierover in gesprek gegaan met klager en heeft getracht duidelijke afspraken te maken, in de vorm van een behandelplan. Dat is echter niet gelukt. De communicatie tussen verweerder en klager bleef moeizaam en verweerder heeft klager verzocht een andere tandarts te zoeken die een werkwijze heeft die beter aansluit bij de wensen van klager.

Klager heeft in eerste instantie aangegeven bereid te zijn naar een andere tandarts te gaan, indien die tandarts goed is, niet te ver weg is en de overstap kostenneutraal is. Later heeft klager aangegeven niet over te willen stappen en verweerder een goede en bekwaame tandarts te vinden.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat verweerder de behandelrelatie niet heeft opgezegd maar wel heeft aangegeven dat te willen. Daarbij heeft verweerder zorgvuldig gehandeld door met klager in gesprek te gaan, waarbij is uitgelegd waarom verweerder de behandelrelatie wil beëindigen en waarom een andere tandarts passender zou zijn. Er is vervolgens ook verwezen naar een concrete tandarts, waarbij de eisen van klager in acht zijn genomen. Verweerder heeft aldus gehandeld zoals van een redelijk, bekwaam en zorgvuldig handelend tandarts in vergelijkbare omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt voorts dat verweerder klager herhaalde malen behandeld heeft en daarbij heeft gedaan wat van hem in redelijkheid verwacht mag worden. Gelet op het feit dat klager bepaalde behandelingen weigert en ook niet heeft toegestaan dat verweerder een percussietest uitvoerde, heeft verweerder in de gegeven omstandigheden gedaan wat mogelijk is. Daarbij past ook de verwijzing van klager door verweerder voor het stellen van een adequate diagnose.

Verweerder heeft gelet op het hiervoor overwogene gehandeld zoals van hem in de gegeven omstandigheden en gelet op de relatie zoals die tussen verweerder en klager bestaat verwacht mocht worden. De klacht, voor zover nog aan het oordeel van de Geschilleninstantie onderworpen, 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