

UITSPRAAK

SGIM 2020-31

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 hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder B hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 21-08-2020 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 21-08-2020 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 01-09-2020 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 30-09-2020 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 27-11-2020 uitgenodigd voor een hoorzitting op 8 januari 2021.
5. De hoorzitting heeft op 8 januari 2021 digitaal plaatsgevonden. Klaagster nam deel aan het gesprek, alsmede haar huidige tandarts en tevens gemachtigde de heer C van D. Verweerder was eveneens aanwezig, en tevens zijn advocaat de heer E.

De klacht

De klacht van klaagster is kort weergegeven dat verweerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht, nu zowel de informatievoorziening, de dossiervoering als de behandeling niet toereikend zijn geweest. Klaagster stelt hierdoor schade te hebben geleden.

Klaagster is van 1997 tot en met omstreeks maart 2020 patiënt geweest in de praktijk van verweerder. Zij heeft zorg gehad van twee verschillende tandartsen. Klaagster stelt ter zitting dat wanneer zij in de praktijk van verweerder kwam, de eerste behandelend tandarts met name tandsteen weghaalde. Op een bepaald moment is de eerste behandeld tandarts met pensioen gegaan. De tweede behandelend tandarts in de praktijk van verweerder zou hebben aangegeven dat klaagster naar de mondhygiënist zou moeten voor onder meer het verwijderen van tandsteen en verdere gebitsreiniging. Klaagster geeft aan te hebben gezegd dat niet te willen, nu zij bij de eerste

tandarts ook alle nodige zorg in één behandeling kreeg. Zij gaf aan daarom niet apart ook naar een mondhygiënist te willen gaan. Klaagster geeft aan dat zij nooit gaatjes in de mond of andere problemen had, althans dat de tandarts nooit stelde dat er iets ernstigs aan de hand was met haar gebit. Wel zou er aangegeven zijn dat haar tandvles aan het 'krimpen' was, maar volgens klaagster heeft verweerder altijd aangegeven dat hier niets aan te doen was. Klaagster geeft aan dat haar ook is aangegeven dat zij met tandestokers of 'ragertjes' haar gebit moest reinigen.

Klaagster geeft aan bang te zijn voor de tandarts en het erg onprettig te vinden naar de tandarts te gaan. Zij was niet tevreden met de nieuwe tandarts in de praktijk van verweerder, nu hij aangegeven heeft dat klaagster geen discussie met hem aan moest gaan, omdat klaagster toch niets zou begrijpen. Dat hielp klaagster naar eigen zeggen niet met haar angst voor de tandarts. Klaagster heeft het advies naar de mondhygiënist of preventie-assistent te gaan niet opgevolgd.

Klaagster is op enig moment naar een andere tandarts gegaan, te weten haar huidige tandarts de heer C. De huidige tandarts zou hebben geconstateerd dat zij ernstige tandvlesontsteking zou hebben maar ook hebben geconstateerd dat de behandeling die zij tot dan toe heeft gehad bij verweerder niet toereikend is geweest.

De huidige tandarts van klaagster is tevens de gemachtigde van klaagster in onderhavige klacht. De gemachtigde van klaagster stelt namens klaagster het volgende. Uit het mondonderzoek bij aanvang van de behandeling door gemachtigde is gebleken dat er caviteit in de kies rechtsboven was zonder pijn, waarbij er noodzaak was tot tenminste een wortelkanaalbehandeling en een vulling, met op termijn de plaatsing van een kroon. Er was tevens sprake van ernstige parodontitis, te weten tandvlesontsteking. Subgingivaal tandsteen zou daarnaast goed te zien zijn op röntgenfoto's.

De gemachtigde constateert dat de behandeling die tot dan toe door verweerder is geboden niet past bij bovenstaande constatering. Allereerst zou verweerder van 1997 tot en met 2019 consequent M03-tariefcodes hebben gedeclareerd, terwijl deze codes niet zouden passen bij ernstige parodontitis zoals geconstateerd bij klaagster. Er is tevens geen DPSI-score genoteerd in het dossier, hetgeen belangrijk is voor de beoordeling van de gezondheid van het tandvles. De gemachtigde constateert derhalve dat er niet volgens het paro-protocol is behandeld, hetgeen het risico op verergering van de parodontitis oplevert. De parodontitis is volgens de gemachtigde feitelijk onbehandeld gelaten, met alle risico's van dien.

Voorts stelt de gemachtigde namens klaagster dat de dossiervoering onvolledig is en tekortschiet. Verschillende verrichtingen en gesprekken zouden niet in het dossier terug te vinden zijn. Hetgeen er wel in het dossier terug te vinden is, zou erg summier zijn. Ook volgt uit de dossiervoering geenszins dat er over de mogelijke consequenties van de diagnose parodontitis zou zijn gesproken, of over de consequenties van het niet-behandelen van de parodontitis. Er zou ook niet uit het dossier blijken dat klaagster expliciet zou hebben ingestemd met het niet-behandelen van parodontitis. Zo ontbreekt er een schriftelijke verklaring waarin klaagster akkoord gaat met niet-behandelen. Volgens gemachtigde blijkt uit het dossier derhalve niet dat klaagster doordrongen was van de ernst van haar gebitsituatie. Op grond van het dossier is derhalve niet navolgbaar waarom de parodontitis onbehandeld is gelaten, althans is niet aantoonbaar dat mevrouw is geïnformeerd over de gevolgen indien zij van de behandeling afzag.

Tot slot zou er te weinig gedaan zijn met de angst van klaagster voor de tandarts, en is klaagster niet bijtijds geweest op de mogelijkheid naar een andere tandarts te gaan, bijvoorbeeld een tandarts gespecialiseerd in behandelingen voor angstige patiënten.

De gemachtigde stelt dat de combinatie van de uitgevoerde behandeling middels de M03 codes, het

afwijken van het paro-protocol en het summiere dossier aantonen dat er sprake is van een verkeerde diagnose, een foutieve behandeling en ernstige nalatigheid voor wat betreft de voorlichting aan klaagster.

Gemachtigde heeft ter zitting nog toegevoegd dat hem in eerste instantie slechts de patiëntenkaart zonder notities was toegezonden door verweerder. Uit de notities die later zijn toegezonden blijkt dat er wel over de parodontitis zou zijn gesproken. De gemachtigde geeft aan dat het wat hem betreft opvallend is dat deze notities pas op een later moment zijn nagezonden nu deze over de zorginhoud gaan en daarom bij het medisch dossier horen. Voor de gemachtigde is het onduidelijk waarom deze niet eerder zijn toegezonden en is het ook onduidelijk wanneer deze zijn opgesteld. De gemachtigde stelt dat deze notities wat hem betreft daarom lastig te vertrouwen zijn. Gemachtigde geeft aan dat de notities indien deze op een eerder moment waren verstrekt wellicht meer tot begrip hadden geleid voor de behandeling van verweerder, maar geeft ook aan dat de notities zijn standpunt ten aanzien van de behandeling van klaagster niet verandert.

Klaagster stelt schade te hebben geleden, nu zij door het handelen van verweerder verscheidende behandelingen zou moeten ondergaan bij haar huidige tandarts. De directe schade wordt geschat op €1.300,-- en indien er een flapoperatie dient te worden ondergaan zal daar nog €1.400,-- bijkomen. Klaagster vordert voorts ook smartengeld, maar heeft daarvan geen concrete hoogte aangegeven.

Het verweer

Verweerder betreurt dat klaagster niet tevreden is over de behandeling, maar betwist dat er sprake is van een tekortkoming of van onzorgvuldig handelen.

Verweerder stelt allereerst dat het wat verweerder betreft opmerkelijk is dat klaagster haar huidige tandarts als gemachtigde laat optreden in onderhavige klacht, nu gemachtigde hierdoor feitelijk een dubbelrol vervult. Gemachtigde handelt daarbij volgens verweerder in strijd met de gedragsregels voor tandartsen. Verweerder merkt voorts op dat het een behandelend tandarts niet is toegestaan een geneeskundige verklaring af te geven, nu een verklaring van een behandelend tandarts niet voldoet aan de vereisten van onafhankelijkheid die voor zo'n verklaring gelden. Verweerder geeft aan desondanks in te gaan op de inhoud van de klacht.

Verweerder stelt dat de rode draad van de behandeling van klaagster is dat zij met regelmaat geadviseerd is over de problematiek omtrent haar tandvlees, maar dat zij deze adviezen over het algemeen niet of niet accuraat opvolgde of aangaf de voorgestelde behandeling niet te willen. Klaagster werd volgens verweerder gewezen op het gebruik van interdentale reinigingsmiddelen en er werden poets- en stokersinstructies gegeven. Klaagster zou door verweerder meerdere keren gewezen zijn op de noodzaak een mondhygiënist dan wel preventie-assistent te bezoeken, hetgeen klaagster niet of niet altijd deed.

Ten aanzien van de constatering die de gemachtigde en huidige tandarts van klaagster heeft gedaan toen klaagster voor het eerst bij de huidige tandarts in de praktijk komt, stelt verweerder het volgende. Wat betreft de caviteit rechtsboven zou verweerder reeds in 2001 een wortelkanaalbehandeling gepland hebben. Deze vond niet plaats omdat klaagster die heeft geannuleerd, en ondanks toezegging daartoe geen contact opnam voor een nieuwe afspraak. Vervolgens zou verweerder niet in staat zijn gesteld eventuele behandeling van de caviteit rechtsboven af te ronden. Toen klaagster zich meldde met een gebroken kies heeft verweerder op

verzoek van klaagster slechts een noodreparatie uitgevoerd, waarbij werd afgesproken dat klaagster nog contact op zou nemen voor een definitieve restauratie. Ook dat is volgens verweerder niet gebeurd, nu klaagster die behandeling in verband met de kosten vooruit zou hebben geschoven. Een afspraak die daar uiteindelijk voor werd gemaakt een aantal maanden later werd kort van tevoren afgezegd door klaagster, waardoor er nooit een actueel zorgplan en begroting zijn gemaakt door verweerder. Klaagster zou vervolgens ongeveer twee jaar niet in de praktijk van verweerder zijn geweest. Toen klaagster zich weer meldde, zou de situatie rondom de parodontitis volgens verweerder wederom zijn besproken, maar klaagster zou hebben aangegeven geen behandeling te willen in verband met de kosten. Ook zou klaagster aangegeven hebben niet naar de preventie-assistent te willen gaan.

Wat betreft het niet-volgen van het paro-protocol en het inzetten van M-codes stelt verweerder het volgende. Het paro-protocol kan volgens verweerder slechts worden gevolgd indien er een parodontiumstatus gemaakt is door een tandarts of mondhygiënist. Omdat klaagster afzag van behandeling door de mondhygiënist kon het paro-protocol niet worden gevolgd. Dat het protocol niet is gevolgd komt derhalve uitdrukkelijk omdat klaagster onvoldoende medewerking bood dit gedegen uit te voeren. Het niet hanteren van T-codes hangt samen met de omstandigheid dat er geen parodontiumstatus is uitgevoerd. Als de patiënt geen parodontiumstatus laat uitvoeren en het paro-protocol dus achterwege blijft, dient de tandarts de reguliere M-codes te gebruiken. Verweerder stelt dan ook dat de juiste codes zijn gebruikt wanneer de specifieke context in acht wordt genomen.

Ten aanzien van de dossiervoering stelt verweerder dat het juist is dat er geen schriftelijke verklaringen zijn van klaagster waarin zij afziet van een behandeling. Verweerder stelt echter dat dit niet noodzakelijk is en het tevens ook ondoenlijk is een schriftelijke verklaring te laten opstellen voor elke patiënt die aangeeft niet naar de mondhygiënist te willen.

Verweerder voert aan dat eventuele verslechtering van het gebit te wijten is aan het niet-opvolgen van de adviezen door klaagster dan wel het niet-meewerken aan de behandeling en niet te wijten is aan een tekortkoming van de zijde van verweerder. Verweerder betwist derhalve dat er sprake is van onzorgvuldig tandheelkundig handelen.

Verweerder stelt ter zitting voorts dat er een verjaringstermijn geldt van 5 jaar en dat eventuele handelingen van voor 2015 buiten de reikwijdte van de klacht vallen.

Ten aanzien van het in eerste instantie niet verstrekken van het volledige dossier geeft verweerder aan dat in het systeem waarmee gewerkt wordt zowel persoonlijke aantekeningen als financiële notities door elkaar staan. Die notities worden volgens verweerder over het algemeen niet meegestuurd en ontvangt verweerder naar eigen zeggen ook niet van andere praktijken wanneer het dossier wordt overgedragen. Het is om deze reden dat de notities pas in een later stadium zijn toegezonden aan klaagster en haar huidige tandarts. Verweerder stelt voorts dat hij het opvallend vindt dat het standpunt van de gemachtigde van klaagster, tevens huidige tandarts, veel stelliger lijkt te zijn dan het standpunt van klaagster zelf. Verweerder geeft aan dat er tussen de huidige tandarts en verweerder buiten deze klacht om nog andere kwesties spelen. Verweerder plaatst derhalve vraagtekens bij de motivatie van de gemachtigde voor wat betreft de bijstand in deze klacht.

Ten aanzien van de schade stelt verweerder dat niet gemotiveerd is dat er enige financiële schade is aan de zijde van klaagster nu er geen declaraties of nota's zijn overgelegd waaruit deze kosten blijken. Verweerder stelt daarnaast dat de opinie van de gemachtigde over welk herstel er nodig is niet objectief is nu de gemachtigde voorts de behandelend tandarts is, en er geen oordeel in het

dossier is van een onafhankelijk tandarts. Verweerder kan de juistheid en proportionaliteit van de huidige gevorderde schade c.q. toekomstige kosten derhalve niet toetsen.

Verweerder stelt op grond van bovenstaande dat de klacht ongegrond is en dat het verzoek om schadevergoeding dient te worden afgewezen.

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 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 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 klaagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk, met uitzondering van de klachten van klaagster ten aanzien van het handelen van meer dan vijf jaar voor het moment van de indiening van de klacht.

Inhoudelijke beoordeling

De kern van de klacht van klaagster is dat klaagster stelt dat verweerder in de informatievoorziening, de behandeling en de dossiervoering tekortgeschoten is. De kern van het verweer van verweerder is dat klaagster stelselmatig is geadviseerd en geïnformeerd over haar gebitssituatie maar onvoldoende meewerkte c.q. gevolg gaf aan de adviezen van verweerder om de behandeling geheel volgens de reguliere protocollen uit te voeren.

De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van de standpunten ten aanzien van de positie van de gemachtigde van klaagster, die tevens de huidig behandelend tandarts is, maar stelt vast dat dit niet de kern van het geschil betreft en zal hier derhalve niet inhoudelijk op ingaan.

Ten aanzien van de notities die op een later moment door verweerder aan klaagster, gemachtigde en de Geschilleninstantie zijn verstrekt stelt de Geschilleninstantie dat het wat de Geschilleninstantie betreft de voorkeur heeft in één keer het volledige dossier inclusief notities over te leggen, nu dat voor duidelijkheid zorgt bij klaagster, eventuele gemachtigden en de Geschilleninstantie. De notities

die op een later moment zijn verstrekt, althans de inhoud van die notities, horen wat de Geschilleninstantie betreft wel thuis in het medisch dossier en zijn noodzakelijk voor een volledige beoordeling van de behandeling.

Ten aanzien van de kern van het geschil het volgende. Voorop stelt de Geschilleninstantie dat een tandarts ten opzichte van een patiënt geen resultaatsverplichting heeft maar een inspanningsverplichting. Dit betekent dat een tandarts niet verplicht is een bepaald resultaat tot stand te brengen, maar wel verplicht is een zekere inspanning te verrichten, namelijk de inspanning die mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts. Van een tekortkoming kan dan ook pas sprake zijn als komt vast te staan dat de tandarts zich onvoldoende heeft ingespannen of bij de inspanning een fout heeft gemaakt. Relevant is daarbij dat een tandarts altijd medewerking nodig heeft van de patiënt voor wat betreft het uitvoeren van de behandeling en dat het patiënten, mits goed geïnformeerd, vrij staat af te zien van een behandeling of een behandelplan.

Het is de Geschilleninstantie Mondzorg niet gebleken dat verweerder tekort is geschoten, een fout heeft gemaakt of niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts mag worden verwacht. De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt daartoe als volgt.

De Geschilleninstantie constateert dat het paro-protocol wellicht niet volledig is gevolgd, hetgeen ook door verweerder zelf wordt aangegeven. De Geschilleninstantie constateert ook dat de dossiervoering van verweerder in de afgelopen jaren summier is geweest. Uit de notities, het dossier en de verklaringen van klaagster zelf blijkt echter wel dat klaagster is geweest op de parodontitis, het belang van een bezoek aan de mondhygiënist of preventie-assistent en het belang van goede mondhygiëne in het algemeen. Klaagster heeft zelf ter zitting bevestigd dat zij is geweest op het belang van het gebruik van 'ragertjes' en tandenstokers, en heeft ter zitting voorts aangegeven geen (aparte) behandeling door de mondhygiënist of de preventie assistent te willen en het advies naar de mondhygiënist te gaan ook niet heeft opgevolgd. Uit het dossier blijkt voorts dat klaagster in de laatste jaren van haar behandeling meermaals langere periodes niet van zich liet horen en tussen september 2017 en juni 2019, te weten bijna 2 jaar, in het geheel niet bij verweerder is geweest.

De Geschilleninstantie oordeelt dat het geen vereiste is dat de tandarts voor elke behandeling die wordt geadviseerd maar niet wordt ondergaan een schriftelijke informed-consent verklaring opneemt in het dossier. Een dergelijke verklaring kan extra duidelijkheid bieden voor patiënt en tandarts, maar is geen absoluut vereiste. Het ontbreken van zo'n verklaring levert derhalve ook niet een tekortkoming op aan de zijde van verweerder. De Geschilleninstantie heeft uit het dossier en de verklaring van klaagster en verweerder voldoende kunnen opmaken dat klaagster over de gebitssituatie is geïnformeerd en dat klaagster op meerdere momenten heeft afgezien van een behandeling of vervolgbehandeling door de mondhygiënist, tandarts of preventie-assistent.

Op grond van voorgaande komt de Geschilleninstantie tot de conclusie dat verweerder zich gelet op de summiere medewerking van klaagster voldoende heeft ingespannen een goede behandeling tot stand te brengen.

De Geschilleninstantie acht de klacht gelet op voorgaande dan ook ongegrond.

Schadevergoeding

Nu de klacht ongegrond is, komt de Geschilleninstantie niet toe aan de inhoudelijke behandeling van de door de klaagster gevorderde schadevergoeding en wijst deze reeds daarom af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Datum, 8 januari 2021

Met verzenddatum, 16 februari 2021