

UITSPRAAK
SGIM 2024-60**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, werkzaam bij D, 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 email van 07-11-2024 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 (eveneens) op 07-11-2024 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 07-11-2025 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 08-01-2025 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 7 februari 2025.
5. De hoorzitting heeft op 7 februari 2025 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen en heeft haar standpunt toegelicht. Klaagster werd bijgestaan door E. Verweerder is ook ter zitting verschenen en werd bijgestaan door F.

De klacht

Het geschil betreft de klacht van klaagster dat verweerder haar niet met spoed heeft doorverwezen naar de kaakchirurg bij een ontsteking in haar mond.

Klaagster klaagt erover dat verweerder na het diagnosticeren van een fistel in haar mond (element 15) op 5 september 2023, geen spoed heeft aangevraagd bij de doorverwijzing naar de kaakchirurg. Klaagster stelt dat twee andere kiezen hierdoor ontstoken zijn geraakt en deze kiezen als gevolg daarvan getrokken moesten worden.

Ter zitting heeft klaagster opmerkt dat zij zich erg angstig voelde door de ontsteking in haar mond en dat zij zelf elders een andere (zelfstandig gevestigde) kaakchirurg heeft gevonden, die haar sneller kon helpen.

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 8.000,--.

Het verweer

Verweerder heeft op 5 september 2023 bij klaagster een fistel gediagnostiseerd bij element 15. Verweerder heeft klaagster diezelfde dag, 5 september 2023, doorverwezen voor nader onderzoek naar een kaakchirurg in het Jeroen Bosch Ziekenhuis. Het is onduidelijk en door klaagster niet onderbouwd dat en waarom er in de periode hierna drie kiezen zijn getrokken. Niet vaststaat dat het trekken van deze kiezen het gevolg is van de fistel bij element 15.

Ter zitting heeft verweerder nog toegelicht, in het kader van de verwijzing naar een kaakchirurg, dat in zijn ogen geen sprake was van medische spoed. Dit omdat er, indien sprake is van een fistel, geen pijn verwacht hoeft te worden. Hij heeft klaagster dus op de dag van diagnose van de fistel doorverwezen zonder urgentie omdat dat medisch gezien niet nodig was.

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 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 klaagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Hoewel invoelbaar is dat een ontsteking kan voelen als spoed, is van spoed bij een fistel medisch gezien geen sprake. Tandartsen kunnen patiënten enkel met spoed doorverwijzen naar een kaakchirurg als sprake is van een medische noodzaak, zoals een abces of de verdenking op mondkanker. Alle andere gevallen worden, mede ingegeven door het grote kaakchirurgentekort, door kaakchirurgen in Nederland niet gekwalificeerd als spoed.

Verweerder heeft de fistel bij element 15 gediagnostiseerd op 5 september 2023. Hij heeft klaagster diezelfde dag doorverwezen voor nader onderzoek bij de kaakchirurg in het Jeroen Bosch Ziekenhuis. De Geschilleninstantie oordeelt dat verweerder geen verwijt kan worden gemaakt: hij heeft klaagster immers tijdig doorverwezen naar de kaakchirurg. Een doorverwijzing met spoed was, gelet op de aard van de diagnose (een fistel), niet op zijn plaats.

Dat er door de andere kaakchirurg na verwijdering van element 15 nog twee elementen verwijderd zouden zijn, was de Geschilleninstantie niet bekend en in het dossier zaten geen documenten waarmee die bewering van klaagster feitelijk gestaafd kon worden.

Wel overweegt de Geschilleninstantie dat klaagster mogelijk meer begrip had gehad voor het wachten als verweerder had toegelicht waarom hij haar niet met spoed heeft doorverwezen naar de kaakchirurg. Dat maakt evenwel niet dat de klacht gegrond is: verweerder heeft tijdig en juist gehandeld.

De Geschilleninstantie oordeelt dan ook dat de klacht ongegrond is en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 7 februari 2025

Met verzenddatum, 17 maart 2025