

# Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil

## Geschilnummer: 23.04

### Partijen:

A, hierna te noemen 'Klaagster',

tegen

B, vertegenwoordigd door C, directeur, hierna te noemen 'Zorgaanbieder' of 'Aangeklaagde'.

### 1. Behandeling van het geschil

Aangeklaagde is als zorgaanbieder aangesloten bij de Geschilleninstantie Zorggeshil.

Op de behandeling van het geschil is het Reglement Geschilleninstantie Zorggeshil van toepassing.

Namens de Geschilleninstantie hebben aan de behandeling van het geschil deelgenomen:

- (...)

De leden van de Geschilleninstantie die aan de behandeling hebben deelgenomen worden hierna ook wel aangeduid met 'de Commissie'. De Commissie is bijgestaan door de ambtelijk secretaris.

De Commissie heeft kennisgenomen van de door partijen overgelegde stukken.

Op 25 september 2023 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden. Klaagster was hierbij niet aanwezig. Van de zijde van Zorgaanbieder waren aanwezig: D (tandtechnicus, tandprotheticus) en E (secretaresse).

### Verloop van de procedure

12 mei 2023	ontvangst klacht;
13 mei 2023	Klaagster verzocht om verheldering van de klacht;
15 mei 2023	Klaagster er op gewezen dat Zorgaanbieder nog niet schriftelijk heeft kunnen reageren op een schriftelijke klacht van Klaagster;
15 mei 2023	Klaagster stuurt schriftelijke klacht aan Zorgaanbieder;
19 juni 2023	aanvullende stukken ontvangen ter verduidelijking van de klacht;
27 juni 2023	ontvangstbevestiging aan Klaagster verstuurd;
27 juni 2023	ontvangst van door Klaagster ondertekende machtigingen en klachtengeld. Formele start behandeling geschil;
28 juni 2023	Klaagster de klacht, zoals door de Commissie begrepen, voorgelegd en gevraagd of zij met de formulering van de klacht kan instemmen;

6 juli 2023	ondanks verschillende verzoeken reageert Klaagster niet; Commissie stelt de klacht vast zoals deze door de Commissie is begrepen;
10 juli 2023	stukken aan Zorgaanbieder gezonden, gelegenheid tot verweer;
10 augustus 2023	reactie Zorgaanbieder op klacht;
6 september 2023	intern overleg Commissie; vragen aan Zorgaanbieder; Commissie biedt Klaagster de gelegenheid haar klacht nader te onderbouwen; Zorgaanbieder wordt gevraagd een kopie van de behandelingsovereenkomst en van het patiëntendossier te sturen;
6 september 2023	ontvangst reactie van Klaagster;
18 september 2023	ontvangst gevraagde stukken van Zorgaanbieder;
19 september 2023	Zorgaanbieder geeft aan gehoord te willen worden;
19 september 2023	partijen worden uitgenodigd voor een hoorzitting (per video) op 11 oktober 2023
20 september 2023	Klaagster geeft aan een hoorzitting per video of een hoorzitting op locatie niet te kunnen of te willen. Zij geeft aan alleen te komen als de hoorzitting fysiek plaatsvindt te Rotterdam. Commissie houdt vast aan de geplande hoorzitting;
11 oktober 2023	hoorzitting in aanwezigheid van Zorgaanbieder; Klaagster niet aanwezig;
12 oktober 2023	verslag hoorzitting aan Klaagster gestuurd; zij heeft gelegenheid hierop te reageren;
15 oktober 2023	reactie Klaagster; Zorgaanbieder krijgt de gelegenheid om te reageren op de door Klaagster ingebrachte stukken;
26 oktober 2023	reactie Zorgaanbieder;
20 november 2023	uitspraak Commissie, aan partijen verzonden.

## **2. Aanleiding**

Klaagster heeft een slecht gebit, dit moet worden vervangen door een prothese. Ze heeft al enkele behandelingen ondergaan bij andere zorgaanbieders maar is daar niet tevreden over en komt zo bij Zorgaanbieder. Klaagster had implantaten laten plaatsen door een kaakchirurg. In totaal heeft Zorgaanbieder 3 keer een prothese gemaakt en geplaatst voor Klaagster. Klaagster is van mening dat Zorgaanbieder haar niet goed heeft behandeld en heeft hier een klacht over ingediend bij Zorgaanbieder, via de klachtenfunctionaris. Met de reactie van de Zorgaanbieder is Klaagster het niet eens waarna zij de klacht heeft voorgelegd aan Geschilleninstantie Zorggeschil.

## **3. Standpunt Klaagster**

Voor het standpunt van Klaagster verwijst de Commissie naar de overgelegde stukken. Onderstaand zijn de standpunten van Klaagster - voor zover volgens de Commissie relevant voor de beoordeling - weergegeven.

Zorgaanbieder heeft geen goed werk geleverd. De prothese past niet goed en Klaagster heeft daar veel last van. Verder stuurt Klaagster verschillende foto's waaruit volgens haar blijkt dat de Zorgaanbieder niet goed heeft gehandeld, waaronder foto's van haar gebit waar een tand uitgevallen is die ze zelf weer heeft vast moeten lijmen. Klaagster wil dat de Zorgaanbieder de

vergoeding die deze van de zorgverzekering heeft ontvangen, terugbetaalt aan de zorgverzekering.

#### **4. Standpunt Zorgaanbieder**

Voor het standpunt van Zorgaanbieder verwijst de Commissie naar de overgelegde stukken. Onderstaand zijn de standpunten van Aangeklaagde - voor zover volgens de Commissie relevant voor de beoordeling - weergegeven.

Klaagster heeft zich met een doorverwijzing van haar tandarts tot Zorgaanbieder gewend met het verzoek om een bovenprothese (steg op 4 implantaten) te maken en te plaatsen. Zij had de implantaten laten plaatsen door een kaakchirurg en kwam naar de afspraak met hechtingen nog in haar mond. Zorgaanbieder heeft de hechtingen door haar kaakchirurg laten verwijderen. Zorgaanbieder heeft moeite moeten doen om voor Klaagster een machtiging van de zorgverzekeraar te verkrijgen, maar dat is uiteindelijk gelukt. Op 25 april 2022 zijn afdrucken gemaakt en is de beet bepaald. Nadat in samenspraak met Klaagster de kleur en het model is uitgezocht is de prothese gemaakt. Bij het afmaken is door Klaagster verzocht de lateralen iets "scheef" te zetten. Op 21 juli 2022 is de prothese geplaatst. Klaagster gaf aan heel blij te zijn met de prothese. Samen met de assistente zijn foto's gemaakt die zijn opgestuurd naar de zorgverzekeraar. Klaagster gaf aan blij te zijn dat alles werd vergoed en dat alles naar wens was. Tot verbazing van Zorgaanbieder kwam Klaagster op 22 augustus 2022 langs bij de praktijk met de mededeling: "mijn dochter vindt het niet mooi". Zorgaanbieder heeft Klaagster het voordeel van de twijfel gegeven en is gestart met het maken van een nieuwe prothese. Nadat deze was gepast en Klaagster aangaf te tevreden te zijn, heeft Klaagster toestemming gegeven om de prothese zo af te maken.

Klaagster kwam weer terug en gaf aan langere tanden te willen die naast en tegen elkaar aansluiten. Zorgaanbieder heeft dit gedaan. Nadat deze was gepast en Klaagster aangaf te tevreden te zijn, heeft Klaagster toestemming gegeven om de prothese zo af te maken (afmaken houdt in dat de tanden in kunsthars worden geplaatst en dat nadien niets meer gewijzigd kan worden). De nieuwe prothese was gereed op 22 september 2022. Tot verbazing van Zorgaanbieder was Klaagster wederom niet tevreden. Zorgaanbieder heeft aan Klaagster medegedeeld dat het nu voor hen ophoudt, na 3 protheses te hebben gemaakt. Zorgaanbieder heeft aan Klaagster laten weten dat zij altijd langs mag komen om pijnklachten te verhelpen, wat normaal is bij een nieuwe prothese.

Zorgaanbieder merkt verder nog het volgende op, schriftelijk en mondeling ter hoorzitting: Klaagster was nog bij Zorgaanbieder gekomen met een foto uit een tijdschrift van een lachende vrouw, waarbij ze aangaf dat zij haar gebit graag zo wilde. Zorgaanbieder heeft Klaagster laten weten dat dat niet mogelijk is bij haar. Het is niet mogelijk om een vrouw van 74 jaar het gebit te geven van een vrouw van 30 jaar.

Klaagster heeft geschreven dat haar tandarts had gezegd dat Zorgaanbieder prutswork had geleverd. Zorgaanbieder heeft navraag gedaan bij de tandarts en deze ontkent dat hij dit tegen Klaagster zou hebben gezegd.

Verder geeft Zorgaanbieder aan dat verschillende protheses waarvan Klaagster foto's heeft meegestuurd, niet door Zorgaanbieder gemaakt zijn, maar door voorgangers. Zo ook de prothese waar een tand van is afgebroken.

Zorgaanbieder gelooft niet dat Klaagster last heeft van de pasvorm van de prothese, het ging om een esthetisch probleem (dochter van Klaagster vond het niet mooi), niet om een technisch probleem. Zorgaanbieder is van mening dat ze haar uiterste best heeft gedaan en dat haar niets valt te verwijten.

## **5. Beoordeling van het geschil**

Het is de taak van de Commissie om bij wijze van bindend advies een uitspraak te doen over de klacht die aan haar is voorgelegd. Zij doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid en/of het gedeeltelijk (on)gegrond verklaren van een klacht.

### **Bevoegdheid en ontvankelijkheid**

De Commissie beoordeelt in de eerste plaats of zij bevoegd is om de klacht te beoordelen en of de klacht ontvankelijk is.

Aangeklaagde is aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil. Op grond van art. 19 Wkkgz heeft de Geschilleninstantie tot taak om geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. De klacht van Klaagster heeft betrekking op de zorgverlening en valt daarmee onder de bevoegdheid van de Geschilleninstantie. Voor ontvankelijkheid van de klacht is in beginsel een vereiste dat Klaagster de klacht heeft ingediend bij de Zorgaanbieder conform diens interne klachtenregeling. Dit is door Klaagster gedaan en Zorgaanbieder heeft een oordeel gegeven over de klacht.

De Commissie stelt vast dat zij bevoegd is en dat de klacht ontvankelijk is.

### **Beoordeling - algemeen**

De Commissie heeft kennis genomen van de door partijen ingenomen standpunten en de door haar overgelegde stukken. Daar waar de standpunten van partijen elkaar tegenspreken heeft de Commissie deze vergeleken met de stukken die door partijen zijn ingebracht en zijn opgenomen in het procesdossier.

Volgens Nederlands recht moet degene die een stelling inneemt, in het geval deze stelling gemotiveerd wordt betwist, de juistheid daarvan aantonen. Als Klaagster (respectievelijk Aangeklaagde) iets stelt, dat door Aangeklaagde (respectievelijk Klaagster) gemotiveerd wordt betwist, dan is het aan Klaagster (respectievelijk Aangeklaagde) te bewijzen of in hoge mate aannemelijk te maken dat deze stelling juist is. Kan dat niet worden aangetoond of blijkt dat niet uit de stukken, dan kan en mag de Commissie niet uitgaan van de juistheid van de stelling.

### **Beoordeling van de klacht**

Klaagster heeft haar klacht onderbouwd met een aantal stellingen en met foto's.

Deze stellingen zijn door Zorgaanbieder gemotiveerd betwist. Ten aanzien van de foto's heeft Zorgaanbieder aangegeven dat verschillende protheses waarvan Klaagster foto's heeft meegestuurd niet door Zorgaanbieder zijn gemaakt maar door voorgangers. Zo ook de prothese waar een tand van is afgebroken.

Gelet op de gemotiveerde betwisting door Zorgaanbieder is het aan Klaagster om de juistheid van haar stellingen aan te tonen.

Bij email van 6 september 2023 heeft de Commissie Klaagster hierop gewezen en in de gelegenheid gesteld om nader te onderbouwen waarom de prothese niet goed zou zijn. Daarop heeft Klaagster foto's toegezonden. De Commissie heeft Klaagster op 11 oktober 2023 een verslag gezonden van de hoorzitting die heeft plaatsgevonden met Zorgaanbieder en Klaagster in de gelegenheid gesteld om schriftelijk te reageren op het door Zorgaanbieder ingediende verweerschrift, alsmede op hetgeen door Zorgaanbieder mondeling naar voren is gebracht op de hoorzitting. Daarbij is Klaagster erop gewezen dat zij stukken mag bijvoegen ter ondersteuning van haar reactie.

In de reactie van Klaagster heeft zij de standpunten van Zorgaanbieder niet of nauwelijks betwist. Voorbeelden hiervan zijn dat Klaagster niet betwist dat er door Zorgaanbieder 3 x een prothese is geplaatst en ook niet betwist dat zij in eerste instantie tevreden was met de eerste prothese maar was terugkomen omdat haar dochter deze niet mooi vond. Ook wordt door Klaagster niet betwist dat verschillende protheses, waaronder de prothese waar een tand van is afgebroken, waarvan Klaagster foto's heeft meegestuurd niet door Zorgaanbieder zijn gemaakt.

De Commissie stelt vast dat door Zorgaanbieder zowel in het verweerschrift als ter hoorzitting is aangegeven dat Klaagster altijd langs mag komen om pijnklachten ter zake de door Zorgaanbieder geplaatste prothese te verhelpen. Voor zover de Commissie bekend heeft Klaagster van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

De Commissie is van oordeel dat Klaagster de juistheid van de door haar ingenomen standpunten (de verwijten aan het adres van de Zorgaanbieder), die door Zorgaanbieder gemotiveerd zijn betwist, niet heeft kunnen aantonen of in voldoende mate aannemelijk kunnen maken. De Commissie heeft noch in hetgeen door Partijen schriftelijk naar voren is gebracht, noch in de ingebrachte stukken, aanwijzingen kunnen vinden dat door Zorgaanbieder onzorgvuldig zou zijn gehandeld. Gelet hierop kan de Commissie niet anders dan de klacht van Klaagster ongegrond verklaren.

- Oordeel: De Commissie acht de klacht ongegrond.

## **6. Beslissing**

De Commissie acht de klacht ongegrond.

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies.

Geschilleninstantie Zorggeschil  
Bussum, 20 november 2023

de voorzitter  
mr. W. Morselt