

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2020/206

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG
AMSTERDAM

Beslissing naar aanleiding van de op 1 oktober 2020 binnengekomen klacht van:

A,
wonende te B,
k l a a g s t e r,

tegen

C,
Tandarts,
werkzaam te B,
v e r w e e r s t e r,
gemachtigde: D.

1. De procedure

- 1.1. Het college heeft kennisgenomen van de volgende stukken:
- het klaagschrift;
 - het verweerschrift met de bijlagen;
 - de correspondentie met betrekking tot het vooronderzoek.

1.2. Partijen hebben gebruik gemaakt van de hun geboden mogelijkheid in het kader van het vooronderzoek mondeling te worden gehoord. Dit verhoor heeft plaatsgevonden op 25 januari 2021. Het daarvan opgemaakte proces-verbaal behoort tot de gedingstukken.

1.3. De klacht is in raadkamer behandeld.

2. De feiten

Op grond van de stukken kan van het volgende worden uitgegaan:

2.1. Klaagster was sinds 16 oktober 2017 patiënt bij de praktijk E.

2.2. Verweerster is tandarts/implantoloog en directeur van de praktijk.

- 2.3. Tijdens het eerste tandartsbezoek op 16 oktober 2017 uitte klaagster haar ongenoegen over de zorg van haar vorige tandarts. Met name de frameprothesen in de boven- en onderkaak zaten niet goed en klaagster had pijn- en kauwklachten.
- 2.4. Na klinisch en röntgenologisch onderzoek is besloten tot een totaalextractie en het vervaardigen en plaatsen van noodprothesen. Klaagster werd zeer regelmatig gezien in de periode van 16 oktober 2017 tot eind 2017. In die periode werden de prothesen vervaardigd, de tanden en kiezen verwijderd en de beide prothesen geplaatst.
- 2.5. Op 28 mei 2018 is een definitieve volledige boven- en onderprothese vervaardigd. Na het plaatsen hiervan is klaagster regelmatig gezien voor het verwijderen van drukplekken. Omdat dit niet naar tevredenheid van klaagster lukte, is op 22 juni 2018 besloten de onderprothese geheel kosteloos van een nieuwe onderlaag (rebasing) te voorzien.
- 2.6. Ook daarna is klaagster regelmatig geholpen aan drukplekken. Zij bleef ook klagen over een loszittende onderprothese.
- 2.7. Op 20 juni 2018 is klaagster voor een intake gesprek bij verweerster geweest om de mogelijkheid van haar wens tot vier implantaten in de onderkaak te bespreken. Na onderzoek heeft de zorgverzekeraar na een aanvraag voor vier implantaten een machtiging voor twee implantaten verstrekt.
- 2.8. Op 17 september 2018 heeft verweerster beide implantaten geplaatst.
- 2.9. Vanaf 27 september tot 12 december 2018 is klaagster 11 keer in de praktijk gezien en behandeld aan drukplekken.
- 2.10. Tussen 12 december 2018 en 22 februari 2019 is er geen contact geweest.
- 2.11. Op 22 februari 2019 heeft verweerster de nacontrole van de overkappingsprothese gedaan en is klaagster voorgelicht over het te plegen onderhoud.
- 2.12. Klaagster is op 4 maart 2019 nog eens gezien in verband met een drukplek.
- 2.13. Op 13 maart 2019 heeft klaagster meegedeeld dat zij tevreden is en dat zij ook graag implantaten in de bovenkaak wil. De door klaagster ondertekende aanvraag is door de zorgverzekeraar afgewezen.
- 2.14. Sindsdien is klaagster voor periodieke controle en nazorg overgedragen aan de reguliere tandarts binnen de praktijk.
- 2.15. In mei en juni 2019 is klaagster nog enkele malen teruggeweest met klachten van kantelende, loszittende, niet goed zittende prothesen. Beide prothesen werden gerebased. Omdat klaagster bleef klagen is de prothese verhoogd. Op 17 juni 2019 is klaagster nog eens gecontroleerd. De prothese werd in orde bevonden.
- 2.16. Op 24 juni 2019 heeft klaagster de praktijk opnieuw bezocht met klachten over een drukplek. Daarop is besloten kosteloos nieuwe overkappingsprothesen te maken.

2.17. Klaagster heeft op 28 juni 2019 telefonisch meegedeeld dat de beet voor de nieuwe protheses niet juist waren afgenomen. Op 2 juli 2019 heeft klaagster meegedeeld dat zij geen vertrouwen meer inde behandeling had.

2.18. Op 8 juli 2019 heeft verweerster nogmaals de klachten met klaagster besproken. Daarbij heeft verweerster twee opties geboden om aan haar klachten tegemoet te komen.

2.19. Op 9 juli 2019 heeft klaagster telefonisch meegedeeld dat zij haar gebitten terug zou brengen en haar geld terugwilde. In de periode tot 11 september 2019 heeft verweerster meerdere keren geprobeerd met klaagster in contact te komen, zonder resultaat.

2.20. Op 11 september 2019 kwam klaagster bij verweerster voor een gesprek. Verweerster heeft nogmaals aangeboden een nieuw gebit te laten maken. Klaagster wilde hierover nadenken. Nadien is het verweerster ondanks diverse pogingen niet gelukt contact met klaagster te krijgen.

2.21. Klaagster heeft een klacht bij de KNMT ingediend en later bij de Stichting Geschillen Commissie.

3. De klacht en het standpunt van klaagster

De klacht houdt zakelijk weergegeven in dat verweerster voorafgaand aan de plaatsing van de implantaten geen onderzoek heeft gedaan en niet met klaagster heeft gesproken. Verweerster heeft bij de verzekeraar twee implantaten aangevraagd en niet vier, zoals verweerster beweert. Na de plaatsing van de implantaten heeft klaagster geen gesprek of nacontrole gehad. Na zes maanden, in juni 2019, kreeg klaagster een eerste preventieafpraak bij verweerster. De rebasing van haar klikgebit in 2019 ging ook fout. De praktijk is op leugens gebaseerd, aldus klaagster. Klaagster wil € 2.500 schadevergoeding vanwege de gemaakte kosten en immateriële schadevergoeding vanwege verlies van levensvreugde.

4. Het standpunt van verweerder

Verweerster heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

5. De beoordeling

5.1. Het college wijst er allereerst op, dat het bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen er niet om gaat of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de beroepsbeoefenaar bij het beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening, rekening houdend met de stand van de wetenschap ten tijde van het klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm of standaard was aanvaard. In het tuchtrecht is persoonlijke verwijtbaarheid uitgangspunt; verweerster is alleen tuchtrechtelijk verantwoordelijk voor haar eigen handelen.

5.2. Het college leest in de klacht dat klaagster volstrekt ontevreden is met het resultaat van de totale behandeling aan haar gebit en met de behandeling en werkwijze van

de praktijk. Klaagster is vanaf oktober 2017 patiënt bij deze praktijk en heeft een langdurige en ingrijpende behandeling ondergaan. Daarbij is zij door verschillende medewerkers behandeld, waaronder tandtechnici, tandartsen en door verweerster. Voor zover de klacht zich richt tegen anderen dan verweerster is deze niet-ontvankelijk.

5.3. Het college heeft niet de bevoegdheid om schadevergoeding toe te kennen, zodat dit onderdeel van de klacht niet kan slagen.

5.4. Inhoudelijk begrijpt het college dat klaagster ontevreden is over de door verweerster verleende nazorg. Zij vindt dat verweerster haar te weinig heeft gezien, haar onvoldoende heeft voorgelicht en haar niet heeft onderzocht voordat zij de implantatie heeft gedaan. Ook is klaagster onvoldoende voorgelicht over het onderhoud van haar gebit. Verweerster heeft in haar verweerschrift uitgebreid gemotiveerd gesteld, onderbouwd met de patiëntenkaart, het zorgplan en andere stukken, welke contactmomenten er zijn geweest en wat er tijdens die contactmomenten is gebeurd. Klaagster is zowel voor als na de implantaties vaak in de praktijk geweest en behandeld aan de klachten die zij aangaf. Voor de implantatie is een klinisch en röntgenologisch onderzoek gedaan, zoals ook door de verzekeraar wordt verlangd. Niet kan dus worden gezegd dat onvoldoende onderzoek is gedaan of onvoldoende (na)zorg is verleend.

Dat verweerster niet zelf alle nazorg heeft verleend maar dit na de implantatie aan een tandarts uit de praktijk heeft overgedragen is niet verwijtbaar. Dat klaagster niet is voorgelicht over het onderhoud van haar gebit wordt weergesproken en uit de overgelegde stukken, waaronder de afspraken en de nota's, blijkt dat klaagster in februari 2019 is voorgelicht over gebitsonderhoud en dat in maart 2019 met haar is gesproken over de korte en lange nazorg.

5.5. Dat verweerster de klachten van klaagster niet goed heeft afgehandeld heeft klaagster onvoldoende onderbouwd. Uit het dossier blijkt dat klaagster vaak in de praktijk is teruggezien in verband met klachten van drukpijn en loszittend gebit. Steeds is door diverse medewerkers gezocht naar een oplossing en zijn enkele handelingen en producten kosteloos verricht en aangeboden. Dat klaagster ondanks alle inspanningen drukpijn is blijven houden is teleurstellend voor haar. Daaruit volgt echter niet dat verweerster de klachten niet goed heeft afgehandeld. Daarbij merkt het college op dat de nazorg van de bestaande klachten nog niet was afgerond omdat klaagster ervoor heeft gekozen om naar een andere praktijk te gaan.

5.6. Klaagster heeft ten slotte nog gesteld dat de praktijk zich aan leugens heeft schuldig gemaakt. Voor zover zij daarmee bedoelt dat verweerster geen vier maar twee implantaten bij de verzekeraar heeft aangevraagd, wijst het college op een door klaagster meeondertekend aanvraagformulier waarin voor twee implantaten toestemming wordt gevraagd. Door verweerster is daarbij gesteld dat hiervoor in overeenstemming en na overleg en voorlichting is gekozen. Voor plaatsing van vier implantaten was een aanvullende indicatie nodig waar klaagster niet aan voldeed, aldus verweerster. Voor het overige kan uit het klaagschrift geen onderbouwing voor de gestelde leugens worden opgemaakt.

5.7. De conclusie van het voorgaande is dat de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is voor zover deze betrekking heeft op andere medewerkers van de praktijk. De klacht voor zover die is gericht tegen verweerster is kennelijk ongegrond.

Verweerster kan met betrekking tot de klacht geen verwijt als bedoeld in artikel 47 lid 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg worden gemaakt.

6. De beslissing

Het college

verklaart de klacht kennelijk ongegrond;

verklaart de klacht kennelijk niet-ontvankelijk voor zover deze is gericht tegen anderen dan verweerster.

Aldus beslist op 26 februari 2021 door:

J.F. Aalders, voorzitter,

B.D. Stibbe en J.M.W. Croes, leden-tandarts,

bijgestaan door S. Verdaasdonk, secretaris.

WG
secretaris

WG
voorzitter