

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 085/2009

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 4 november 2010 naar aanleiding van de op 29 april 2009 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

A en B, wonende te C,

k l a g e r s

-tegen-

D, tandarts, werkzaam te C,
bijgestaan door mr. D.P.E.P. van Schieveen, advocaat te Amersfoort,

v e r w e e r s t e r

1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Klagers hebben een klaagschrift ingediend en, op vragen van de secretaris, een aanvulling hierop gegeven, beide met bijlagen. Verweerster heeft een verweerschrift ingediend. Zij hebben vervolgens gerepliceerd en gedupliceerd. Op verzoek van de secretaris heeft verweerster nog de (blanco) patiëntenkaarten betreffende klagers overgelegd. Beiden hebben afgezien van de hun geboden mogelijkheid om te worden gehoord in het kader van het vooronderzoek.

De zaak is behandeld ter openbare zitting van 24 september 2010, alwaar verweerster is verschenen met haar raadsman. Klagers hadden aangekondigd niet te zullen verschijnen.

2. DE FEITEN

Op grond van de stukken waaronder het medisch dossier en het verhandelde ter zitting dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan.

Klager en klagster zijn partners en waren voorheen patiënt bij tandarts E. Tegen deze tandarts hebben klagers tweemaal een tuchtrechtelijke klacht ingediend. Zij hebben diens praktijk verlaten, waarbij zij hem een verklaring hebben laten tekenen dat hij alleen informatie over klagers zou verstrekken aan derden na schriftelijke toestemming van klagers.

Vervolgens hebben klagers zich gewend tot de praktijk van verweerster. Op 12 maart 2009 heeft verweerster met beiden een intakegesprek gehad. Verweerster heeft ter zitting toegelicht dat klagers niet in de behandelstoel plaats wilden nemen en voornamelijk wilden weten hoeveel een splint voor klagster bij haar zou kosten. Toen bleek dat de prijs bij de vorige tandarts lager was dan bij verweerster, heeft verweerster laten weten dat zij de splint dan beter bij die vorige tandarts konden laten maken. Verweerster begreep dat klager wel een nieuwe afspraak wilde maken. Terwijl verweerster alweer een nieuwe patiënt in de behandelkamer had, heeft klager bij de receptie een incassomachtiging voor hem en klagster getekend. Voor klagster werd toen een afspraak gemaakt bij de mondhygiënist. Voorts hebben klagers op enig moment hun patiëntenkaarten van de voorlaatste tandarts, dus vóór E, aan de praktijk van verweerster doen toekomen.

Op 30 maart 2010 is klagster ontvangen door de mondhygiënist in verweersters praktijk. Klagster meende dat zij zou worden gezien door verweerster en stond de mondhygiënist niet toe haar gebit te onderzoeken.

Op 1 april 2010 zond verweerster aan klagster een brief met de volgende inhoud:
*“Ons is na de twee gesprekken met u en uw echtgenoot duidelijk geworden, dat uw wensen en verwachtingen niet door onze praktijk vervuld kunnen worden. Wij betreuren dit, maar denken dat u beiden meer plezier en vertrouwen bij een andere praktijk kunt vinden.
De afspraak d.d. kan dan ook geen doorgang vinden. Wij zullen u en uw partner niet inschrijven en retourneren bijgaand uw gegevens.”*

Hierop heeft klager telefonisch getracht een afspraak voor een gesprek te maken. Dit is niet gelukt en hij is ook niet teruggebeld. Vervolgens heeft hij op 9 april 2009 een brief gestuurd en daarin gevraagd om een afspraak “om deze misstap uit de wereld te helpen”. Ook hierna heeft verweerster geen afspraak gemaakt. Klager heeft verweerster hier op straat op aangesproken en haar echtgenoot thuis opgezocht.

3. HET STANDPUNT VAN KLAGERS EN DE KLACHT

Klagers verwijten verweerster -zakelijk weergegeven- dat zij waren aangenomen als patiënt in de praktijk van verweerster en dat verweerster vervolgens, nadat ze contact had gehad met tandarts E, eenzijdig en in strijd met haar wettelijke zorgplicht de behandelovereenkomst heeft ontbonden.

4. HET STANDPUNT VAN VERWEERSTER

Verweerster voert -zakelijk weergegeven- aan dat haar praktijk een standaardprocedure heeft voor nieuwe patiënten. Deze bestaat in grote lijnen uit een eerste oraal onderzoek, beoordeling van de oude patiëntgegevens, bespreking behandelplan en akkoordbevinding door beide partijen en eerst dan een bevestiging van de inschrijving door de tandarts. De assistentes zijn hier zeer strikt in en leggen deze werkwijze uit aan nieuwe patiënten. In dit geval hebben klagers de eerste (en in klagers geval de enige) keer geweigerd in de stoel plaats te nemen, ze wilden alleen kennismaken. Klagers wilden zelf de routing aangeven. Op verzoek van klaagster is alleen gesproken over de kosten van een splint. De tweede keer heeft klaagster de mondhygiëniste niet toegestaan haar gebit te beoordelen. Er is toen ook niets gedeclareerd. Inmiddels waren er diverse dwingende telefoongesprekken geweest van klager met de assistentes. Alle contacten hebben bij het gehele team een negatief gevoel teweeggebracht. Daarom zijn klagers niet ingeschreven. Naderhand heeft klager de echtgenoot van verweerster, hoewel die niets met de praktijkvoering van doen heeft, diverse keren privé benaderd. Aldus verweerster.

5. DE OVERWEGINGEN VAN HET COLLEGE

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.

5.2

Verweerster heeft het college ervan kunnen overtuigen dat klagers niet hebben meegewerkt aan de in de praktijk geldende en aan hen bekende procedure om te komen tot inschrijving van nieuwe patiënten. Derhalve is het niet aannemelijk geworden dat er een behandelovereenkomst tot stand is gekomen en is er dus ook geen sprake geweest van eenzijdige beëindiging daarvan door verweerster.

5.3

Dit neemt niet weg dat ook het weigeren van patiënten zorgvuldig dient te geschieden. De geldende 'Gedragsregels voor tandartsen' bepalen voor zover van belang slechts dat de tandarts het recht heeft te weigeren een patiënt in de praktijk op te nemen. Dat is naar het oordeel van het college als het niet gaat om een weigering omdat een praktijk 'vol' is, te kort door de bocht. Als een praktijk nog patiënten opneemt en een afspraak maakt met een nieuwe patiënt, dan gelden zowel inhoudelijk als procedureel zorgvuldigheidsvereisten. Deze kunnen worden ontleend aan de KNMG-richtlijn 'Niet-aangaan of beëindiging arts-patiëntrelatie'. Deze richtlijn geeft ook bij weigering van een patiënt de in acht te nemen zorgvuldigheidsnormen meer gedetailleerd weer. Dit is de neerslag van zorgvuldigheidsregels waarop niet alleen artsen, maar ook andere verleners van individuele gezondheidszorg acht hebben te slaan. Het weigeren van een patiënt is in genoemde richtlijn beperkt tot een aantal situaties.

Daarvan is er in het onderhavige geval één, te weten het ontbreken van een vertrouwensbasis tussen zorgverlener en patiënt, wel aannemelijk geworden. Omdat iedere feitelijke aanwijzing verder ontbreekt, acht het college voorts niet aannemelijk geworden dat verweerster voorafgaand aan de weigering contact heeft gehad met tandarts E. Er was dus, ook met inachtneming van genoemde KNMG-richtlijn, wel een deugdelijke grond voor verweerster om klagers de inschrijving in haar praktijk te weigeren.

5.4

Als zich, zoals hier, een deugdelijke weigeringsgrond voordoet, dan dient ook de weigering zelf nog zorgvuldig te geschieden. Genoemde KNMG-richtlijn benoemt het als volgt:

- **Overleg en motivatie**

De arts voert met de patiënt overleg over zijn weigering en is bereid deze te motiveren.

Op

verzoek van de patiënt of als de arts daar zelf redenen voor heeft, bevestigt hij schriftelijk hetgeen mondeling is besproken.

In het licht van bovenstaande zorgvuldigheidsnorm heeft verweerster in de gegeven omstandigheden onvoldoende zorgvuldig gecommuniceerd over haar weigering klagers in haar praktijk op te nemen. Voornoemde richtlijn neemt een mondelinge toelichting als uitgangspunt, die dan eventueel schriftelijk kan worden bevestigd. Als er al gekozen wordt voor een schriftelijke weigering, zoals in het onderhavige geval, dan heeft de patiënt wel recht op een mondelinge toelichting. Dit geldt te meer als -zoals hier- de patiënt herhaaldelijk om een onderhoud heeft gevraagd. Verweerster kan zich er niet achter verschuilen dat zij en haar echtgenoot onheus werden bejegend door klager, want toen was zij al tot tweemaal toe niet ingegaan op een verzoek van klager om een gesprek. Zij had dus een persoonlijk contact met klager na de weigeringsbrief niet uit de weg mogen gaan. In zoverre is de klacht gegrond.

5.5

Ten aanzien van de maatregel laat het college meewegen dat de gedragsregels voor tandartsen niet expliciet aangeven aan welke zorgvuldigheidsvereisten het niet-aangaan of de beëindiging van een behandelovereenkomst dient te voldoen. Hierin ziet het college aanleiding, ook gelet op de overige omstandigheden van dit geval, aan de gegrondverklaring van de klacht geen maatregel te verbinden. Het college ziet wel aanleiding deze uitspraak door publicatie onder de aandacht van de beroepsgroep der tandartsen te brengen.

6. DE BESLISSING

Het college:

- verklaart de klacht gegrond als hierboven aangegeven;
- legt geen maatregel op aan verweerster;
- bepaalt dat deze beslissing nadat deze onherroepelijk is geworden geheel in de Nederlandse

Staatscourant zal worden bekendgemaakt en ter publicatie zal worden aangeboden aan de

tijdschriften 'Nederlands Tandartsenblad', 'T ANTwoord', 'Tijdschrift voor Gezondheidsrecht' en 'Gezondheidszorg Jurisprudentie'.

Aldus gedaan in raadkamer door mr. A.L. Smit, voorzitter en J. Dam en R. Thomson, leden-tandartsen, in tegenwoordigheid van mr. R.C. Rijkers-van den Akker, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 4 november 2010 door mr. A.L. Smit, voorzitter, in tegenwoordigheid van mr. H. van der Poel-Berkovits, secretaris.

voorzitter

secretaris

Tegen deze beslissing kan binnen zes weken na de dag van verzending van het afschrift ervan schriftelijk hoger beroep worden ingesteld bij het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg door:

- a. de klager en/of klaagster, voor zover de klacht is afgewezen, of voor zover hij/zij niet-ontvankelijk is verklaard;
- b. degene over wie is geklaagd;
- c. de hoofdinspecteur of de regionale inspecteur van de volksgezondheid, wie de aan-
gelegenheid uit hoofde van de hun toevertrouwde belangen aangaat.

Het tot het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg gerichte beroepschrift wordt ingezonden bij de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle, door wie het binnen de beroepstermijn moet zijn ontvangen.