

**REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG**

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2008/262T

**REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG**

**TE AMSTERDAM**

**Het college heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 16 september 2008 binnengekomen klacht van:**

**A,**

**wonende te B,**

**k l a g e r,**

**tegen**

**C,**

**tandarts,**

**destijds werkzaam te B,**

**v e r w e e r s t e r,**

**gemachtigde eerst mr. I.T. van Delft, later mr. M.H.M. Mook,  
beiden verbonden aan ARAG Rechtsbijstand te Leusden**

## **1. Het verloop van de procedure.**

### **Het college heeft kennisgenomen van:**

- het klaagschrift met de bijlagen;
- het aanvullend klaagschrift;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de repliek met de bijlage;
- de dupliek;
- het proces-verbaal van het op 9 november 2009 gehouden verhoor in het kader van het vooronderzoek;
- de brieven van klager van 23 en 27 november 2009 en 15 december 2009 met bijlage(n);
- de aanvullende dupliek met de bijlagen.

**De klacht is ter openbare terechtzitting van 14 december 2010 behandeld.**

**De partijen waren aanwezig. Verweerster werd bijgestaan door haar gemachtigde, die pleitnotities heeft overgelegd.**

## **2. De feiten.**

**Op grond van de stukken en hetgeen ter terechtzitting heeft plaatsgevonden kan van het volgende worden uitgegaan:**

**Op 15 maart 2006 heeft verweerster de behandelingsovereenkomst met klager beëindigd. Op 3 juli 2006 heeft klager tegen verweerster bij dit college een klacht - o.m. betreffende die beëindiging - ingediend, die bij beslissing van 11 september 2007 is afgewezen. Het door klager ingestelde hoger beroep is op 18 november 2008 door het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg verworpen.**

**Op 22 september 2006 heeft klager naar een medewerkster van de praktijk van verweerster gebeld met de mededeling dat de kroon op element 11 los zat en dat hij door verweerster wilde worden geholpen. Hij is, na overleg met verweerster, door die medewerkster teruggebeld dat hij door een andere tandarts van de praktijk kon worden behandeld. Er is een afspraak voor die ochtend gemaakt, die klager vervolgens heeft afgebeld. In de toen gemaakte notitie is voorts over dit telefoongesprek genoteerd:**

**”...en aan mij meegedeeld dat hij met z’n kinderen uitgeschreven wil worden uit onze praktijk. Aan hem gevraagd om adres nw. ta. door te geven zodat we zijn foto’s en gegevens door kunnen sturen.”**

**Op 15 januari 2007 heeft klager een klacht tegen verweerster ingediend bij de Centrale Klachtencommissie (hierna: CKC) van de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde, die in beide onderdelen gegrond is verklaard. Afschrift daarvan is op 12 februari 2008 aan partijen gezonden.**

**Op 6 juli 2007 heeft de praktijk, waaraan verweerster is verbonden, Tandheeskundig D, een brief aan klagers dochter E geschreven over de gang van zaken bij niet betaalde nota’s. Daarin is vermeld dat de geplande afspraak van 25 september 2007 wordt uitgesteld totdat de betaling is ontvangen.**

**Bij brief van 31 augustus 2007 heeft D aan klager, met kopie aan mevrouw F (klagers ex-echtgenote, de moeder van E), geschreven o.m.:**

**“U schrijft ons in een brief dat u een (nieuwe) afspraak voor uw dochter wilt maken voor controle. U kunt dit persoonlijk aan de balie van onze praktijk doen. Aanvullend hebben wij de moeder van E, welke bij ons ingeschreven staat, op de hoogte gebracht van de situatie, zodat zij ook weet hoe de situatie is. In overleg zijn wij nu beiden van mening dat E het beste bij een tandarts ingeschreven kan staan die rechtstreeks aan de verzekeraar declareert om zo de zorg voor E te waarborgen. ....Ik heb de moeder van E aangeboden een tandarts te zoeken in de buurt die rechtstreeks declareert. U stelde dit in het verleden zelf ook voor. Uw eigen tandarts, G is mogelijk de minst gecompliceerde keuze. Wij hebben aangeboden hierin te willen bemiddelen zodat met name E regelmatig kan worden gezien.”**

**Op 14 september 2007 heeft een telefoongesprek tussen klager en de praktijk van verweerster plaatsgevonden.**

**Bij brief van diezelfde datum heeft D klager onder meer geschreven:**

**“Bij deze delen wij u mede dat de tandheeskundige gegevens van u en uw dochter naar tandarts G zijn gebracht. Uw röntgenfoto’s zijn, in verband met de rechtzaak tussen u en mevrouw C, nog bij de rechtbank.”**

**Bij brief van 20 september 2007 heeft klager verweerster onder meer geschreven:**

**“Op 14 september 2007 heb ik telefonisch laten weten dat ik graag kopieën (inclusief röntgenfoto’s) wil ophalen van het dossier van mijn dochter en mijzelf. Uw assistente zei mij dat dossiers nooit worden afgegeven maar naar de volgende tandarts worden gestuurd. Ik deelde haar mee dat mijn dochter en ik nog steeds bij uw praktijk zijn ingeschreven en dat toezending naar een evt. opvolgende behandelaar niet aan de orde was. Zij kon evenwel niet van de hierboven vermelde gedragslijn afwijken, maar zou dat met u overleggen en over het resultaat daarvan mij telefonisch inlichten.....”**

### **3. Het standpunt van klager en de klacht.**

**De klacht, zoals nader geformuleerd in de brief van klager van 15 december 2009, houdt zakelijk weergegeven in dat verweerster:**

1. de behandelingsovereenkomst met E ten onrechte heeft beëindigd;
2. geweigerd heeft de tandheeskundige dossiers van klager en zijn dochter E ter beschikking te stellen en zonder zijn toestemming heeft doorgestuurd naar een andere tandarts;
3. geweigerd heeft de kosten van een ondeskundig uitgevoerde behandeling te vergoeden;

### **4. niet in staat is behoorlijk te communiceren.**

### **4. Het standpunt van verweerster.**

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

### **5. De overwegingen van het college.**

**Ad 1: De behandelrelatie tussen klager en verweerster is op 15 maart 2006 door verweerster beëindigd omdat zijn behandeling bij verweerster zoveel spanning opriep dat de technische kwaliteit van haar werk in gevaar kon komen. Klager heeft over die beëindiging in juli 2006 een klacht bij dit college ingediend die, ook in hoger beroep, is afgewezen.**

**Gebleken is dat op 22 september 2006 op de behandelkaart van verweerster is genoteerd dat klager in een telefoongesprek heeft meegedeeld dat hij en E als patiënt uitgeschreven wensten te worden. Ten aanzien van E heeft dat kennelijk geen gevolg gehad, nu de praktijk vervolgens - bij brief van 6 juli 2007 - E heeft geschreven op welke wijze een nieuwe afspraak kon worden gemaakt. Daarna heeft verweerster, vanwege moeilijkheden met de betaling van E's voorgaande controle en teneinde de continuïteit van de tandheelkundige zorg van E te waarborgen, contact opgenomen met haar moeder. Na een gesprek heeft de moeder er ten slotte in toegestemd dat E van tandarts zou wisselen.**

**Op 14 september 2007 heeft klager een telefoongesprek met de praktijk van verweerster gevoerd. Naar aanleiding daarvan heeft verweerster de tandheelkundige gegevens van E aan tandarts G afgegeven en dat bij brief van diezelfde datum aan klager bevestigd.**

**Volgens klager is in dat telefoongesprek niet over de uitschrijving van hem en E bij de praktijk gesproken. Verweerster heeft dat evenwel wel als zodanig begrepen en daarnaar gehandeld. Nu partijen over de inhoud van dat telefoongesprek van mening verschillen kan het college niet vaststellen wat zich precies heeft voorgedaan. Derhalve kan niet worden geconcludeerd dat verweerster de behandelrelatie met E ten onrechte als beëindigd heeft beschouwd. Dat staat aan de gegrondheid van dit klachtonderdeel in de weg.**

**Ad 2: Volgens klager heeft hij in voornoemd telefoongesprek van 14 september 2007 ook gevraagd om afschriften van zijn en E's tandheelkundige dossiers. Dat heeft hij ook in zijn brief van 20 september 2007 aan de praktijk, die de brief van verweerster aan hem van 14 september 2007 heeft gekruist, geschreven. Ter zitting heeft hij nog aangevoerd dat hij die dossiers nodig had in verband met de lopende klachtprocedure bij de CKC. Verweerster heeft het door klager in dat telefoongesprek gedane verzoek anders opgevat. Zij heeft im-**

**mers naar aanleiding van dat telefoongesprek zijn en E's tandheeskundige dossiers bij tandarts G doen bezorgen.**

**Nu de lezingen van partijen over dat telefoongesprek ook in dit opzicht lijnrecht tegenover elkaar staan kan niet worden vastgesteld dat verweerster klagers verzoek om afschrift van tandheeskundige gegevens als zodanig heeft begrepen. Zij heeft, zo blijkt ook uit haar brief van 14 september 2007, zijn verzoek kennelijk opgevat als een verzoek om overdracht van die gegevens aan de nieuwe tandarts, zulks in aansluiting op de beëindiging van de behandelrelatie en die overgang. Het college kan derhalve niet met zekerheid vaststellen dat klagers verzoek, zoals hij stelt, strekte tot het verkrijgen van afschriften van de dossiers. Evenmin kan onder deze omstandigheden geconcludeerd worden dat verweerder deze dossiers zonder overleg en toestemming heeft laten bezorgen bij een andere tandarts. Derhalve faalt dit klachtonderdeel.**

**Ad 3. Tot het toekennen van schadevergoeding is het college niet bevoegd.**

**Niet kan worden vastgesteld dat verweerster niet heeft gereageerd op verzoeken van klager om schadevergoeding, noch dat zij terzake tekort is geschoten. Het lijkt er veeleer op dat de ontstane vertraging in betaling is veroorzaakt door het feit dat tussen partijen geen overeenstemming bestond over het door klager geclaimde schadebedrag. Ook dit klachtonderdeel gaat derhalve niet op.**

**Ad 4. Klager heeft in de stukken, noch desgevraagd ter zitting, aangegeven welke brieven c.q. telefoongesprekken verweerster onbeantwoord heeft gelaten. Dit onderdeel van de klacht is onvoldoende onderbouwd en moet daarom eveneens worden afgewezen.**

**De conclusie van het voorgaande is dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is.**

**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 Regionaal Tuchtcollege wijst de klacht af.**

**Aldus gewezen op 14 december 2010 door:**

**mr. T.L. de Vries, voorzitter,**

**E.C. Koel, H.C. van Renswoude en F.S. Kroon, leden-tandarts,**

**mr. C.E. Polak, lid-jurist,**

**mr. B.P.W. Busch als secretaris,**

**en in het openbaar uitgesproken ter terechtzitting van 8 februari 2011 door de voorzitter in aanwezigheid van de secretaris.**

**w.g. T.L. de Vries, voorzitter**

**w.g. B.P.W. Busch, secretaris**