

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2010/357T

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG TE AMSTERDAM

Het college heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 1 december 2010 binnengekomen klacht van:

A,
wonende te B,
k l a a g s t e r,
gemachtigde mr. Y.B. Boendermaker, advocaat te Almere,

tegen

C,
tandarts,
wonende te D,
werkzaam te E,
v e r w e e r s t e r

1. Het verloop van de procedure

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de repliek met de bijlagen;
- de dupliek;
- de correspondentie betreffende het vooronderzoek;
- de brief met bijlagen van tandarts-endodontoloog F te D, binnengekomen op 17 mei 2011.

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de hun geboden mogelijkheid in het kader van het vooronderzoek mondeling te worden gehoord.

De klacht is ter openbare terechtzitting van 24 mei 2011 behandeld. Partijen waren daarbij aanwezig. Klaagster werd bijgestaan door mr. Boendermaker, voornoemd, en verweerster door haar collega tandarts G.

2. De feiten

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

2.1 Verweerster werkt als tandarts in de tandartspraktijk H te E. Klaagster is van augustus 1999 tot en met november 2010 in behandeling geweest bij verweerster.

2.2 In het najaar van 2010 is door verweerster met klaagster gesproken over het plaatsen van kronen op de elementen 36 en 47. De eerste afspraak in dit kader vond plaats op 11 november 2010. Verweerster is toen begonnen met een endodontische behandeling van element 47. Binnen de daarvoor gereserveerde tijd van 105 minuten lukte het verweerster niet de wortelkanalen van element 47 te vullen. Daarom is toen een vervolgspraak gemaakt voor de verdere behandeling.

2.3 Na de behandeling op 11 november 2010 heeft klaagster aan de receptioniste van de praktijk aangegeven dat zij moeite had met de gang van zaken tijdens de behandeling. Verweerster heeft vervolgens aan het einde van de middag telefonisch contact opgenomen met klaagster.

2.4 Bij brief van 13 november 2010 heeft klaagster bij verweerster een klacht ingediend over de gang van zaken tijdens de behandeling op 11 november 2010. Naar aanleiding van die brief heeft verweerster bij brief van 18 november 2010 onder meer aan klaagster meegedeeld dat zij aanneemt dat klaagster van verdere behandeling afziet en dat alle afspraken in de praktijk zijn geannuleerd.

2.5 Klaagster heeft tevens een klacht over de handelwijze van verweerster ingediend bij de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (NMT). Bij brief van 15 november 2010 heeft de NMT aan klaagster bericht dat de klacht niet in behandeling genomen kan worden, omdat verweerster geen lid is van de NMT.

3. De klacht en het standpunt van klaagster

3.1 De klacht, zoals aangegeven in het klaagschrift en nader aangevuld bij repliek, houdt zakelijk weergegeven in dat verweerster:

- de behandeling van element 47 niet volgens de regelen der kunst heeft uitgevoerd;
- in de informatievoorziening over de behandeling schromelijk is tekort geschoten en klaagster tijdens en na de behandeling onheus en onprofessioneel heeft bejegend;
- geen klachtenregeling heeft ingesteld.

3.2 Daarbij is ten aanzien van het eerste klachtonderdeel aangegeven dat er geen indicatie was om element 47 van een kroon te voorzien en evenmin om een wortelkanaalbehandeling aan dat element uit te voeren. Verder is aangevoerd dat verweerster onvoldoende gekwalificeerd was om endodontische behandelingen uit te voeren. Ten slotte heeft klaagster erop gewezen dat uit een nadere expertise is gebleken dat tijdens de behandeling door verweerster een afgebroken vijltje is achtergebleven in een van de wortels van element 47.

3.3 Klaagster meent dat verweerster haar onvoldoende heeft geïnformeerd over de inhoud van de ingreep. Zij wist niet dat aan de plaatsing van de kronen wortelkanaalbehandelingen vooraf zouden gaan. Tijdens de behandeling heeft verweerster voorts onvoldoende informatie erover aan klaagster gegeven en was zij meer bezig met informele en onprofessionele gesprekken met de assistente. Verder stelt klaagster dat verweerster haar onheus heeft bejegend door op te merken, toen verweerster merkte dat klaagster gespannen was, "u lijkt wel een halve stresskip". Tijdens de behandeling is

verweerster volgens klaagster voorts diverse keren weggelopen naar andere patiënten. Ten slotte heeft klaagster aangevoerd dat verweerster naar aanleiding van haar klacht de behandeling eenzijdig heeft opgezegd, waardoor zij zich tot een andere tandarts heeft moeten wenden.

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

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 Op grond van de beschikbare gegevens over element 47 is het college van oordeel dat niet gezegd kan worden dat er geen indicatie bestond voor de plaatsing van een kroon op dit element en voor een daaraan voorafgaande wortelkanaalbehandeling van dit element. Daarbij acht het college van belang dat dit element al van een uitgebreide plastische restauratie was voorzien en dat er eerder sprake was van pijnklachten aan het betreffende element. Voorts is een tandarts in het algemeen voldoende gekwalificeerd en bekwaam om een wortelkanaalbehandeling als hier aan de orde te verrichten. Voor een verwijzing naar een tandarts-endodontoloog, als namens klaagster verdedigd, bestond voor aanvang van de behandeling op 11 november 2010 in ieder geval geen aanleiding. Ten aanzien van het verwijt van klaagster dat een stukje van een vijltje is achtergebleven in een van de wortelkanalen, merkt het college op dat dit kan gebeuren tijdens het schoonmaken van een wortelkanaal. Dat kan iedere tandarts die wortelkanaalbehandelingen uitvoert overkomen. In zoverre is geen sprake van een tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. Het feit dat verweerster tijdens of na de behandeling niet heeft geconstateerd dat een stukje van een vijltje was achtergebleven in een van de wortelkanalen leidt niet tot een ander oordeel. Verweerster heeft immers gemotiveerd aangegeven dat zij bij de vervolgspraak een röntgenfoto van het element zou hebben gemaakt, waarop zij het afgebroken vijltje waargenomen zou hebben. Dit klachtonderdeel slaagt derhalve niet.

5.3 Het college stelt vast dat partijen van mening verschillen over de vraag of verweerster klaagster in oktober of november 2010 heeft geïnformeerd over de wortelkanaalbehandeling van element 47 en of klaagster toen heeft ingestemd met die behandeling. Nu de meningen van partijen hierover diametraal verschillen kan op grond van vaste rechtspraak niet als vaststaand aangenomen worden dat verweerster zonder toestemming van klaagster en zonder haar voldoende geïnformeerd te hebben een behandeling van voornoemd element heeft verricht. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van klaagster minder geloof verdient dan dat van verweerster, doch op de omstandigheid dat voor het oordeel of een bepaalde verweten gedraging van de aangeklaagde tuchtrechtelijk verwijtbaar is, eerst moet worden vastgesteld welke feiten

daaraan ten grondslag gelegd kunnen worden. Daarbij merkt het college nog op dat het niet erg aannemelijk voorkomt dat de behandeling van voornoemd element niet met klaagster is besproken, nu in het behandelplan de wortelkanaalbehandeling is opgenomen en eerst in de loop van deze procedure is aangevoerd dat de behandeling zonder toestemming is verricht.

Het feit dat verweerster tijdens de behandeling op 11 november 2010 enige keren naar een andere behandelruimte is gelopen om andere patiënten voor een halfjaarlijkse controle te zien die daar voor een behandeling bij de mondhygiëniste waren is geenszins ongebruikelijk in tandartspraktijken en derhalve niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Het college merkt hierbij nog op dat verweerster er misschien goed aan had gedaan haar tijdelijke afwezigheid expliciet toe te (laten) lichten aan klaagster. Voorts stelt het college vast dat de verweerster met haar opmerking tegen klaagster, waarbij zij het woord stresskip gebruikte, kennelijk beoogd heeft klaagster enigszins te ontspannen. Deze nogal onhandige poging is bij klaagster duidelijk verkeerd gevallen, maar kan niet als tuchtrechtelijk verwijtbaar aangemerkt worden.

Het college stelt vast dat verweerster bij haar brief aan klaagster van 18 november 2010 heeft medegedeeld dat alle afspraken met haar in de praktijk zijn geannuleerd. Aldus heeft verweerster de behandelingsovereenkomst met klaagster opgezegd. Het feit dat verweerster klaagster nadien nog enkele keren heeft gebeld kan niet tot een ander oordeel leiden. Ingevolge artikel 7:460 BW kan de hulpverlener, behoudens gewichtige redenen, de behandelingsovereenkomst niet opzeggen. Het indienen van een klacht door een patiënte kan niet aangemerkt worden als een gewichtige reden als bedoeld in voornoemd artikel. Voorts heeft verweerster niet gezorgd voor een adequate vervanging, zoals een goed hulpverlener behoort te doen bij een rechtsgeldige opzegging van de behandelingsovereenkomst. Het college is derhalve van oordeel dat verweerster ten aanzien van het opzeggen van de behandelingsovereenkomst met klaagster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. In zoverre is dit klachtonderdeel gegrond.

5.4 Ten aanzien van de klacht dat verweerster geen klachtenregeling heeft ingesteld, stelt het college voorop dat op grond van de Wet klachtenrecht cliënten zorgsector (Wkcz) zorgaanbieders, waaronder tandartsen, verplicht zijn een klachtenregeling in het leven te roepen. Zij moeten daarbij de in artikel 2 van de Wkcz opgenomen regels in acht nemen. Verder moet de zorgaanbieder de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van zijn cliënten brengen en op aanvraag moet daarnaast de hele tekst van de klachtenregeling beschikbaar worden gesteld.

Verweerster heeft ter zitting erkend dat zij niet is aangesloten bij een officiële klachtenregeling die voldoet aan de vereisten zoals genoemd in de Wkcz. Zij voldeed ook in de periode waarop de onderhavige klachten betrekking hebben niet over een klachtenregeling die aan de wettelijke vereisten voldeed, waardoor zij niet heeft voldaan aan een wettelijke verplichting. Dit klachtonderdeel is derhalve gegrond.

De conclusie van het voorgaande is dat de klacht deels gegrond is. Verweerster heeft gehandeld in strijd met de zorg die zij ingevolge artikel 47 lid 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg jegens klaagster had behoren te betrachten

De oplegging van na te melden maatregel is daarvoor passend.

6. De beslissing

Het Regionaal Tuchtcollege waarschuwt verweerster.

Aldus geweest op 24 mei 2011 door:

mr. T.L. de Vries, voorzitter,

H.C. van Renswoude, F.S. Kroon en M.L.F. Smulders, leden-tandarts,

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

mr. P. Tanja, als secretaris,

en in het openbaar uitgesproken ter terechtzitting van 19 juli 2011 door de voorzitter in

aanwezigheid van de secretaris.

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

w.g. P. Tanja, secretaris