

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2010/158T

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG TE AMSTERDAM

Het college heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 26 mei 2010 binnengekomen klacht van:

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

tegen

C,
tandarts,
wonende te D,
destijds 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 aanvullend klaagschrift;
- het verweerschrift met de bijlage;
- de repliek met de bijlage;
- het proces-verbaal van het op 10 december 2010 gehouden verhoor in het kader van het vooronderzoek;
- de brief van klaagster met de bijlage, binnengekomen op 24 december 2010;
- de brief van verweerster, binnengekomen op 29 december 2010.

De klacht is ter openbare terechtzitting van 24 mei 2011 behandeld.
Partijen waren aanwezig.

2. De feiten

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

2.1 Blijkens de aantekeningen van verweerster heeft klaagster haar op 4 augustus 2009 - onder meer - gemaaild:

"Bij mijn rechter voortand was lang geleden een hoekje afgebroken. Dit heeft de tandarts opgelost door er een vulling op te plaatsen (waarvoor hij zeker de helft van de tandgla-zuur heeft afgeslepen, erg teleurstellend). Daarnaast heeft hij bij mijn laatste bezoek met een 'schuurpapiertje' tussen mijn voortanden schoongemaakt, waardoor zich nu duidelijk een spleetje tussen mijn tanden aan het vormen is. Omdat ik al niet tevreden was over de manier waarop de vulling op mijn tand geplaatst is, wilde ik een facing laten plaatsen om beide problemen in een keer op te lossen. Dit is mij echter afgeraden. Zodoende zou ik graag het spleetje laten wegwerken met opnieuw een vulling, en kijken of tand eventueel ook met vulmateriaal wat verfraaid en een stukje verlengd kan worden"

2.2 Bij de afspraak op 24 augustus 2009 is - onder meer - de behandeling van het front besproken en afgesproken dat verweerster het spleetje tussen de voortanden zou dicht en de 11 zou verlengen tot de lengte van de 21.

2.3 Tijdens de behandeling op 9 september 2009 heeft verweerster eerst het spleetje tussen de voortanden gedicht. Tevens is de 21 beslepen. Toen klaagster bemerkte dat dat gebeurde schrok zij en is weggeleden uit de stoel.

2.4 Nadat klaagster geklaagd had over de behandeling heeft verweerster haar op 19 oktober 2009 gemaaild en haar o.m. geschreven:

"...ik hoop erg dat je mijn excuses wilt accepteren en ik inderdaad voortaan wel 3x zal vragen of de patient het goed vindt dat ik naar mijn inzicht cosmetisch behandel..."

2.5 Bij brief van 26 november 2009 heeft de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde klaagster meegedeeld dat verweerster niet aangesloten was bij de NMT-klachtenregeling.

3. De klacht en het standpunt van klaagster

De klacht houdt zakelijk weergegeven in dat verweerster:

1. tegen klaagsters wens opzettelijk haar linker voortand heeft beslepen;
2. klaagster niet serieus heeft genomen, zowel vlak na de behandeling als in de klachtenprocedure bij het college;
3. klaagster onprofessioneel heeft bejegend.

Klaagster stelt dat zij in het gesprek van 24 augustus 2009 met verweerster de voorgenomen behandeling aan de rechter voortand (11) heeft besproken; toen is afgesproken dat haar gave linker voortand (21) niet zou worden behandeld. Nu verweerster daar toch met de finerboor langs is gegaan is er iets van de snijrand van deze tand afgenomen en is deze geribbeld en beschadigd. Bovendien is deze tand sindsdien erg gevoelig voor temperatuurverschillen.

Klaagster vindt het wonderlijk dat zij, in het gesprek dat partijen in december 2009 in bijzijn van verweersters collegaFover het gebeurde hebben gehad, ervan weerhouden werd een klacht in te dienen, feiten werden omgedraaid en werd aangedrongen op betaling.

Verweerster heeft zowel tijdens de intake als de behandeling informele gesprekken gevoerd, bijv. over 'lekkere gasten' en haar vriendje in Amerika. Het bevreemdt klaagster dat verweerster het een 'rare reactie' van klaagster vond toen zij erg schrok van het -tegen de afspraak in- polijsten van de 21 en tegen de assistente zei "Jij had dat toch ook, dat jij langere tanden eerst mooier vond, en later toen er een stuk vanaf gehaald was, vond je dat toch beter?".

4. Het standpunt van verweerster

Verweerster heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Zij erkent dat partijen hebben afgesproken dat de linker voortand (11) niet zou worden beslepen; zij voert aan dat zij de 21 per ongeluk even heeft aangeraakt, toen zij met de boor wilde kijken of de beide tanden even lang waren.

Zij bestrijdt dat de gang van zaken tijdens en na de behandeling is geweest, zoals klaagster die heeft beschreven. Zij wijst erop dat haar collega klaagster heeft gezegd dat ze het restbedrag van de restauratie niet hoefde te betalen.

5. De overwegingen van het college

5.1 Vaststaat dat partijen hadden afgesproken dat de gave 21 niet zou worden behandeld. Verweerster heeft echter -in strijd met die afspraak- de betreffende tand beslepen, waardoor aan deze tand een beveltje is ontstaan. In dat opzicht is het verwijt dat klaagster verweerster maakt, naar het oordeel van het college, terecht. De vraag of een en ander opzettelijk dan wel per ongeluk is gebeurd kan daarbij buiten beschouwing blijven. Dit klachtonderdeel is derhalve gegrond.

5.2 De klachtonderdelen 2 en 3 lenen zich voor gezamenlijke behandeling, nu deze beiden het gedrag van verweerster tijdens en na de behandeling betreffen. De standpunten van partijen over de gang van zaken staan tegenover elkaar. Onder deze omstandigheden kan het college niet uitmaken of de gedragingen die klaagster verweerster verwijt hebben plaatsgevonden, omdat aan het woord van de één niet meer geloof kan worden gehecht dan aan het woord van de ander. In gevallen als deze is het vaste tuchtrechtspraak dat het verwijt van klaagster niet gegrond kan worden bevonden. 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.

5.3 Ambthelpe overweegt het college nog het volgende. Ter zitting heeft het college met verwondering vastgesteld dat verweerster ten tijde van de behandeling van klaagster bij geen enkele klachtenregeling was aangesloten. Het college constateert dat zulks in strijd is met het bepaalde in artikel 2, lid 1, Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

5.4 De conclusie van het voorgaande is dat het eerste klachtonderdeel 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.

Het college rekent het verweerster aan dat zij in strijd met de duidelijke wens van klaagster een gave voortand heeft beslepen. Klaagster, die zeer aan het welzijn van haar gebit hecht, heeft aldus door toedoen van verweerster onomkeerbare schade aan de 21 opgelopen.

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

Voor mededelingen omtrent hoger beroep zie aangehecht blad.