

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: T2009-08

Rep.nr. T2009/08
15 augustus 2011

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG TE GRONINGEN

Het College heeft het volgende overwogen en beslist over de op 13 augustus 2009 binnengekomen klacht van:

A,
wonende te B,
klager,

tegen

C,
tandarts,
wonende te D,
verweerder,
BIG reg.nr: -,
gemachtigde: mr. O.L. Doubrovskaja.

1. Verloop van de procedure

Het College heeft onder meer kennisgenomen van

- het klaagschrift van 8 augustus 2009, ingekomen op 13 augustus 2009;
- het proces-verbaal van de openbare zitting van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Groningen (hierna te noemen: het College) van 18 mei 2010;
- het verweerschrift van 21 juli 2010, ingekomen op 22 juli 2010;
- de repliek van 10 augustus 2010, ingekomen op 12 augustus 2010;
- de dupliek van 31 augustus 2010, ingekomen op 1 september 2010.

In het kader van het vooronderzoek zijn partijen in de gelegenheid gesteld te worden gehoord. Partijen hebben hiervan geen gebruik gemaakt.

De klacht is behandeld ter openbare zitting van 18 mei 2010 en van 21 juni 2011. Klager en verweerster zijn bij beide zittingen verschenen. Bij de zitting van 21 juni 2011 is verweerster bijgestaan door haar gemachtigde mr. O.L. Doubrovskaya.

2. Vaststaande feiten

Voor de beoordeling van de klacht gaat het College uit van de volgende feiten, die tussen partijen als niet of onvoldoende betwist vaststaan.

- Klager heeft twee minderjarige kinderen die bij verweerster onder orthodontische behandeling zijn geweest; de zoon van klager sinds juni 2005, de dochter sinds april 2006. De kinderen gingen meestentijds zelfstandig naar de praktijk van verweerster.
- De behandeling van de zoon van klager is beëindigd in april 2008, die van de dochter in juni 2008.
- Klager heeft voor de start van de behandeling van zijn zoon een begroting van de kosten van de orthodontische behandeling gekregen. Voor zijn dochter is geen nieuwe begroting opgemaakt, maar voor haar gold hetzelfde maandbedrag als voor de zoon. In 2007 bedroeg dit € 47,70 per maand, vanaf januari 2008 € 61,80 per maand.
- Verweerster heeft zich per 1 januari 2008 laten uitschrijven als orthodontist en laten registreren als tandarts.
- Klagers dochter is na beëindiging van de behandelovereenkomst met verweerster bij een andere orthodontist in behandeling gekomen.
- Klager heeft op 27 mei 2008 een klacht tegen verweerster ingediend bij de Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (NMT).
- Bij de behandeling van de zaak, ter zitting van 28 november 2008, door de Centrale Klachtencommissie van de NMT is verweerster, zonder bericht van verhindering, niet verschenen.
- Verweerster heeft nadien haar lidmaatschap van de NMT beëindigd.

3. De klacht

De klacht komt er – zakelijk weergegeven – op neer dat verweerster slecht met klager heeft gecommuniceerd, waardoor klager zich niet serieus genomen voelt. Ter onderbouwing daarvan voert klager het volgende aan.

3.1

Klager is van de tariefsverhoging niet vooraf in kennis gesteld. Nadat hij middels de nota kennis kreeg van de forse verhoging van het behandeltrafief heeft hij diverse malen, per brief, per e-mail en telefonisch geprobeerd hieromtrent informatie te verkrijgen. Verweerster heeft daarop nimmer gereageerd.

3.2.

Verweerster is niet verschenen op de zitting. Op de zitting van de Centrale Klachtencommissie van de NMT is verweerster niet verschenen. Verweerster heeft evenmin antwoord gegeven op de bij tussenbeslissing van de Centrale Klachtencommissie van 28 november 2008 aan haar gestelde vragen.

3.3

Nadat klagers dochter is overgegaan naar een andere orthodontist heeft klager verweester diverse malen verzocht om overdracht van het patiëntendossier. Uiteindelijk heeft klager dit dossier na herhaalde verzoeken na vijf weken -incompleet- ontvangen.

3.4

Aan het gesprek dat klager uiteindelijk met verweester heeft gevoerd teneinde zijn ongenoegen over de gang van zaken te bespreken, heeft klager een slecht gevoel overgehouden. Verweester heeft dit gesprek niet met klager afzonderlijk gevoerd, maar in de behandelruimte waar op dat moment nog verschillende patiënten en medewerkers aanwezig waren. Bovendien heeft verweester ook op dat moment geen duidelijkheid verschaft over het feit dat de tariefswijziging gelegen was in het feit dat zij zich had laten uitschrijven als orthodontist en laten inschrijven als tandarts, teneinde naast de orthodontische behandelingen ook andere behandelingen conform de voor tandartsen geldende tarieven te kunnen declareren.

4. Het verweer

Het verweer luidt - zakelijk weergegeven - als volgt.

Verweester is van mening dat zij de tariefwijziging vooraf voldoende heeft aangekondigd doordat zij folders met informatie over de tariefswijziging op de balie in de praktijkruimte had gelegd. Daarnaast is de wijziging kenbaar gemaakt op digitale tekstborden in de praktijk en op de website van de praktijk. Verweester begrijpt niet dat klager het gesprek met haar als onplezierig heeft ervaren, volgens haar was het een goed gesprek.

5. De beoordeling van de klacht

Duidelijkheidshalve stelt het College voorop dat in het navolgende niet zal worden beoordeeld of verweester tuchtrechtelijk verwijtbaar handelde door in het BIG-register ingeschreven te staan als tandarts terwijl ze feitelijk als orthodontist werkzaamheden verrichtte. Klager heeft immers een en andermaal nadrukkelijk aangegeven zijn klacht te willen beperken tot de wijze van communiceren met betrekking tot de tariefswijziging en het College ziet geen aanleiding tot ambtshalve beoordeling van voornoemde vraag.

5.1

Naar aanleiding van de stukken en het verhandelde ter zitting oordeelt het College als volgt.

5.2

Het College is van oordeel dat het verweer dat de tariefswijziging voldoende kenbaar is gemaakt door middel van folders op de balie, elektronische tekstborden en de website geen doel treft. Vast staat immers dat de kinderen van klager zelfstandig naar de praktijk gingen en van minderjarige kinderen behoeft niet te worden verwacht dat zij kennis nemen van dit soort zaken en die vervolgens aan hun ouders doorgeven. Dat de tariefswijziging kenbaar was via de website acht het College evenmin relevant, aangezien niet van de ouders kan worden verlangd deze website met regelmaat te raadplegen. Verweester had naar het oordeel van het College de tariefswijziging voor de datum van ingang per post aan de ouders van de minderjarige patiënten dienen mede te delen dan wel een brief met informatie aan de kinderen mee moeten geven.

5.3

Verweerster heeft onvoldoende gemotiveerd weersproken dat zij niet heeft gereageerd op telefoontjes en brieven van klager. Daarvoor zijn evenmin anderszins aanknopingspunten te vinden in de stukken. Voor het pas na vijf weken, en na herhaald verzoek, opsturen van het dossier van klagers dochter naar de opvolgend behandelaar heeft verweerster in de stukken noch ter zitting een afdoende verklaring gegeven. Voor het niet reageren op vragen van en het zonder bericht van verhindering niet verschijnen ter zitting van de Centrale Klachtencommissie van de NMT heeft verweerster als haar mening te kennen gegeven “niets fout te hebben gedaan en dus ook geen verweer te hoeven voeren.”

5.4

Het College is van oordeel dat verweerster met haar stellingname in de stukken en haar houding ter zitting blijkt geeft van, zo al niet minachting van klager, in ieder geval gebrek aan inzicht in de wijze waarop een behandelaar zich ten opzichte van de (ouders van een minderjarige) patiënt dient te gedragen. Door het niet beantwoorden van vragen van de Centrale Klachtencommissie van de NMT, het niet verschijnen ter zitting van die commissie en het aansluitend opzeggen van het lidmaatschap van de NMT heeft verweerster duidelijk tot uitdrukking gebracht zich niet toetsbaar te willen opstellen. Het College acht dit tuchtrechtelijk verwijtbaar.

5.5

Ten slotte overweegt het College dat het feit dat verweerster heeft gemeend de klacht van klager te kunnen bespreken in een behandelruimte waarin op dat moment nog patiënten en medewerkers binnen gehoorafstand aanwezig waren vanuit het oogpunt van privacy evenmin getuigt van respect voor de positie van klager.

5.6

Het voorgaande in onderling verband en samenhang bezien leidt tot gegrondheid van de klacht.

6. Slotsom

Door klager onvoldoende te informeren over de per 1 januari 2008 ingevoerde tariefswijziging en de daarop volgende onheuse bejegening van klager is verweerster tekortgeschoten in de zorgvuldigheid ten opzichte van klager. Het College ziet aanleiding verweerster daarvoor de maatregel van waarschuwing op te leggen.

7. Beslissing

**Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Groningen:
verklaart de klacht gegrond:
legt verweerster daarvoor de maatregel van waarschuwing op.**

Aldus gegeven:

mw. mr. K.M. Makkinga, voorzitter,

dr. J.H. van der Veen, lid-tandarts,

drs. E.C. Koel, lid-tandarts,

bijgestaan door mw. mr. J. Wiersma-Veenhoven, secretaris.

en in het openbaar uitgesproken op 15 augustus 2011 door de voorzitter, in tegenwoordigheid van de secretaris.

De secretaris:

De voorzitter: