

**REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG**

Beslissing in de zaak onder nummer van: 092/2010

**REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE**

**Beslissing d.d. 12 januari 2012 naar aanleiding van de op 19 mei 2010 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van**

**A, wonende te B,**

**k l a a g s t e r,**

**-tegen-**

**C, tandarts, kaakchirurg, werkzaam te B,  
bijgestaan door mr. O.L. Nunes, advocaat te Utrecht,**

**v e r w e e r d e r.**

## 1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

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

- het klaagschrift met de bijlage;
- de brief van 14 juni 2010 van klagsters dochter D;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de brief d.d. 7 februari 2011 van de eerdere gemachtigde van verweerder met de bijlage;
- de repliek met de bijlage;
- de dupliek met de bijlagen;
- de brief d.d. 29 november 2011 van de eerdere gemachtigde van verweerder met de bijlagen.

**Partijen 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 3 december 2011, alwaar is verschenen verweerder, bijgestaan door zijn gemachtigde.**

**Als getuigen zijn verschenen:**

**op verzoek van verweerder:**

**E, 53 jaar, doktersassistente van verweerder, wonende te F,**

**en op verzoek van het college:**

**G, 43 jaar, klachtenfunctionaris in het H, wonende te B, en**

**I, 55 jaar, bedrijfskundig manager in het H, wonende te J.**

**Klaagster heeft het college per brief d.d. 23 november 2011 laten weten dat zij en haar dochter niet ter zitting zouden verschijnen in verband met vermeende kosten.**

**Mede naar aanleiding van oproeping van getuigen door het college is vanuit het secretariaat op 1 december 2011 nog telefonisch contact met klaagsters dochter geweest, waarbij is uitgelegd dat, behalve reiskosten, de vermeende kosten niet aan de orde waren en waarbij is getracht via haar klaagster ertoe te bewegen wel te verschijnen. Namens klaagster heeft klaagsters dochter bij die gelegenheid aangegeven te volharden in de weigering, doch zij gaf aan de visie van klaagster nogmaals schriftelijk aan het college te zullen toesturen. Ondanks dat haar is aanbevolen dit - om tijdige ontvangst te garanderen - per email te doen, is een brief met de post verstuurd en is deze brief niet tijdig, d.w.z. vóór de behandeling van de klacht ter zitting van het college, bij het secretariaat ontvangen. Genoemde brief kon dan ook niet bij de behandeling van de klacht ter zitting worden betrokken.**

## **2. DE FEITEN**

**Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, en voor zover de verklaringen van klaagster en verweerder overeenkomen, van het volgende te worden uitgegaan.**

**Op 19 maart 2010 verrichtte verweerder in zijn behandelkamer in het H te B, bij klaagster**

**-op verzoek van haar tandarts - apexresecties aan de 44 en 45.**

**Op 24 maart 2010 verscheen klaagster, vergezeld van haar dochter D, opnieuw in de praktijk van verweerder in verband met pijn op de behandelde plaats.**

**Verweerder constateerde een infectie en schreef klaagster een antibioticum - op haar verzoek Amoxicilline - voor.**

**Kort nadat klaagster en haar dochter de behandelkamer van verweerder hadden verlaten kwamen zij terug en vroegen verweerder hoe de infectie had kunnen ontstaan en waarom**

niet meteen na de behandeling op 19 maart 2010 een antibioticum was voorgeschreven.

Verweerder sprak uit zich beschuldigend aangesproken te voelen waarop de dochter, die als tolk voor klaagster optrad, hem vroeg waarom hij schreeuwde.

Verweerder deed voor hoe het zou hebben geklonken als hij schreeuwde.

Verweerder legde zijn beleid ten aanzien van het voorschrijven van antibiotica uit. De dochter van klaagster vertaalde een en ander in haar moeders taal. Verweerder stond vervolgens op en richtte zich met name tot de dochter van klaagster. Deze brak daarop in huilen uit.

Vervolgens ging klaagster tussen haar dochter en verweerder staan en verzocht verweerder het woord tot haar, klaagster, te richten. Verweerder heeft klaagster toen bij haar arm genomen teneinde haar tussen hem en de dochter te verwijderen, met als doel het gesprek met de dochter te kunnen voortzetten.

Vervolgens ontstond er commotie. Klaagster en haar dochter wilden de behandelkamer verlaten, maar werden belet door de ook in de behandelkamer aanwezige assistente E.

Klaagster ving de aandacht van de aanwezigen in de belendende behandelkamer, welke kamer door een deur met een glazen venster was afgescheiden van de behandelkamer van verweerder.

Vervolgens verzocht verweerder klaagster en haar dochter de behandelkamer te verlaten via de toegangsdeur naar de wachtruimte.

In de gang gekomen kwam klaagster, na eerst anderen te hebben aangeklampt en aangesproken, K, teamhoofd Mondkaak en aangezichts chirurgie, tegen. Via hem kwam zij bij G, die vervolgens I verzocht heeft te komen. Tegenover de drie hierboven genoemde personen toonden klaagster en haar dochter zich erg geëmotioneerd en liet klaagster haar ontblote arm zien. De arm vertoonde rode plekken.

### 3. HET STANDPUNT VAN KLAAGSTER EN DE KLACHT

**Klaagster verwijt verweerder dat hij wreed met haar is omgegaan en haar heeft mishandeld.**

**In de overwegingen van het college hieronder zal nader op de klacht en de toelichting daarop worden ingegaan.**

### 4. HET STANDPUNT VAN VERWEERDER

**Verweerder heeft verweer gevoerd waarin hij ontkent dat hij wreed met klaagster is omgegaan of haar heeft mishandeld.**

**In de overwegingen van het college hieronder zal nader op het verweer en de toelichting daarop worden 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

Vervolgens wijst het college erop dat de verklaringen van klaagster en verweerder omtrent het gebeurde uiteenlopen. Het college gaat zoveel mogelijk uit van de verklaringen voor zover die niet door één der partijen zijn betwist.

## 5.3

Klaagster heeft onder meer aangevoerd dat verweerder met de vuist op tafel heeft geslagen om zijn bewoordingen kracht bij te zetten. Voorts deed verweerder met stem en mimiek van klaagster na hoe klaagster het woord 'Amoxicilline' had uitgesproken.

Verweerder ontkent klaagster te hebben willen nadoen. Wel heeft hij met de hand op tafel geslagen. Ter zitting heeft verweerder voorgedaan hoe dat ging nadat klaagster hem had verzocht om toch vooral Amoxicilline voor te schrijven omdat zij meende niet goed te zullen reageren op andere antibiotica. Verweerder hief daarbij de handen in de lucht en liet één van zijn handen op tafel vallen onder de verzuchting: "Oké, Amoxicilline."

Het college heeft geen nadere aanwijzingen kunnen vinden dat verweerder klaagster heeft willen nadoen bij het uitspreken van het woord 'Amoxicilline'. Wel acht het college het optreden van verweerder, zoals hierboven door hem beschreven en voorgedaan, weinig professioneel, ondanks de druk die klaagster kennelijk op verweerder uitoefende om haar Amoxicilline voor te schrijven.

## 5.4

Verder heeft klaagster aangevoerd dat verweerder tegen haar dochter begon te schreeuwen toen zij opnieuw de behandelkamer inliepen, waar de deur - volgens haar verklaring nog steeds - niet gesloten was en haar dochter verweerder vroeg hoe de infectie had kunnen ontstaan alsook waarom niet meteen na de behandeling van 19 maart 2010 preventief een antibioticum was voorgeschreven. Verweerder heeft toen op de vraag van haar dochter waarom verweerder zo schreeuwde op zeer luide toon geroepen: "Als ik schreeuw, dan klinkt dat zo."

Verweerder heeft toegegeven dat hij geïrriteerd was door het optreden van klaagster. Niet alleen verscheen zij op 24 maart 2010 een kwartier te laat op de gemaakte afspraak - welke afspraak wegens haar pijn in het behandelde gebied tussen de afspraken van andere patiënten was gepland -, ook eiste zij nadat sprake was van het voorschrijven van een antibioticum, op gebiedende toon dat dat Amoxicilline moest zijn, voor welk middel hij overigens zeer waarschijnlijk ook uit eigen beweging gekozen zou hebben. Daarbij trad klaagster met haar dochter onaangekondigd en zonder daartoe toestemming te vragen opnieuw de behandelkamer binnen, terwijl verweerder zich al aan het voorbereiden was op de komst van de volgende te behandelen patiënt en zijn assistente de deur al geopend had om die patiënt uit de wachtkamer op te halen. Op een beschuldigende toon riep de dochter namens klaagster hem ter verantwoording omtrent het ontstaan van de infectie, zo verklaarde verweerder.

Toen verweerder hen hiermee confronteerde met de opmerking dat hij zich beschuldigd voelde, beschuldigde de dochter hem vervolgens van schreeuwen. Verweerder heeft toen voorgedaan hoe het zou klinken als hij daadwerkelijk schreeuwde.

Het college acht de stemverheffing van verweerder naar aanleiding van de door verweerder ervaren beschuldiging van de dochter van klaagster dat hij schreeuwde, onzorgvuldig, onnodig en niet-professioneel. De ontstane irritatie van verweerder is daarvoor geen rechtvaardiging. Verweerder had kunnen volstaan met de vraag kort te beantwoorden en klaagster en haar dochter vervolgens te verzoeken de behandelkamer weer te verlaten.

**Dat verweerder naar zijn zeggen klaagster na het eerste consult op 19 maart 2010 al schriftelijke informatie over de ingreep en eventuele gevolgen daarvan had gegeven en hij nogmaals bij het voorschrijven van het antibioticum al had uitgelegd dat er klachten na zo'n ingreep konden ontstaan, maar dat een antibioticum - althans in Nederland - hierbij niet preventief wordt voorgeschreven, doet daaraan niet af. Door de in de ogen van verweerder beschuldigende toon van de dochter van klaagster had verweerder kunnen concluderen dat het kennelijk niet zozeer om behoefte aan nadere informatie als wel om het afleggen van verantwoording door verweerder ging. In dergelijke gevallen mag van een professional worden verwacht dat hij niet meegaat in de geëmotioneerde toonzetting en zich beheerst.**

## **5.5**

**Met betrekking tot de klacht dat verweerder klaagster stevig bij de arm heeft gegrepen teneinde haar tussen hem en klaagsters dochter te verwijderen, oordeelt het college als volgt.**

**Klaagster heeft hierover aangevoerd, dat verweerder tegenover haar dochter stond. Klaagster drong zich tussen haar dochter en verweerder om haar dochter te beschermen tegen het in haar ogen bedreigend optreden van verweerder tegen haar dochter. Zij heeft verweerder verzocht het woord verder tot haar te richten aangezien haar dochter nog maar een kind was. Verweerder heeft haar vervolgens zo ruw bij de arm gepakt en geknepen, dat zij daarna een rode en pijnlijke bovenarm had. Zij heeft de arm vervolgens getoond aan drie mensen, waaronder een haar onbekende man en de dames G en I, die de roodheid van de arm hebben vastgesteld.**

**Verweerder heeft volgens zijn verklaring ter zitting de arm van klaagster slechts even licht aangeraakt om haar tussen hem en klaagsters dochter te verwijderen. Hij heeft toegelicht dat, hoewel klaagster tijdens het consult van 19 maart 2010 geen blijk had gegeven de Nederlandse taal niet te beheersen, zij nu alles door haar dochter liet vertalen. Er werd bovendien niet naar hem geluisterd. Daarom is hij van zijn stoel bij het bureau opgestaan en heeft hij het woord specifiek tot het aanspreekpunt, in zijn ogen klaagsters dochter, gericht.**



**Dat er door zijn aanraking van klaagster een roodheid en pijnlijkheid van de arm zou zijn ontstaan, zoals door haar beschreven, kan hij zich niet voorstellen.**

**De ter zitting gehoorde getuigen G en I, alsmede de door klaagster bedoelde man, K voornoemd, die via de gemachtigde op 29 november 2011 schriftelijk een verklaring heeft ingediend, hebben allen de arm van klaagster kort na het incident gezien en geconstateerd dat er roodheid was. Zij hebben verklaard niet te hebben kunnen vaststellen of de arm rood was door de greep van verweerder dan wel doordat klaagster over haar arm wreef en erin kneep.**

**Weliswaar legt met name K in de aanvankelijk bij de klachtencommissie van het H afgelegde verklaring, inhoudende dat hij had geconstateerd dat de arm rood was, meer gewicht in de schaal dan zijn aanvullende opmerking in de ongedateerde verklaring dat klaagster in haar eigen arm kneep welke verklaring op 29 november 2011 naar het college is gezonden, niet door klaagster weersproken is dat klaagster haar arm aanraakte en vasthield, zij het dat ze dit naar haar eigen zeggen deed om de arm te wiegen ter verzachting van de pijn.**

**Concluderend kan worden vastgesteld dat verweerder klaagsters arm heeft aangeraakt om haar tussen hem en klaagsters dochter te verwijderen. Vanwege de emotionele toestand van klaagster en de bestaande irritatie bij verweerder, onder meer blijkend uit zijn keuze op te staan om de dochter te woord te staan, gaat het college ervan uit dat verweerder klaagsters arm met enige kracht moet hebben vastgepakt en klaagster met kracht moet hebben weggeduwd. Of dit zo hardhandig is geweest dat daardoor de door klaagster aan anderen getoonde roodheid van de arm is ontstaan, kan niet worden vastgesteld. Wel merkt het college dit aan als een ongewenste hardhandige handtastelijkheid bij een patiënt. De klacht “mishandeling” is in zoverre gegrond. Dat klaagster bovendien afkomstig is uit een cultuur (klaagster is van Russische afkomst) waarin aanraking onder de geschetste omstandigheden volstrekt ongeoorloofd is, is iets waarop verweerder bedacht had moeten zijn. Het ontbreken in het H van een protocol ‘hoe om te gaan met lastige patiënten’, doet daaraan niet af.**

## 5.6

Ten slotte voert klaagster aan zich opgesloten te hebben gevoeld doordat verweerder en zijn assistente E haar en haar dochter hebben belet na de ontstane commotie de behandelkamer te verlaten. E stelde zich vóór de uitgang van de behandelkamer naar de wachtruimte op en versperde hen de doorgang. Toen klaagster trachtte de aandacht te trekken van de aanwezigen in de belendende kamer door op het glazen venster in de afgesloten deur tussen de behandelkamers te bonzen, beval verweerder haar plotseling via de deur naar de wachtruimte te vertrekken.

Verweerder acht zich niet verantwoordelijk voor het gedrag van zijn assistente. Wel is hij het eens met zijn assistente dat het beter was klaagster en haar dochter eerst nog eens alles uit te leggen omtrent de door hen gestelde vragen en hen daarom te beletten de ruimte te verlaten en ook om te voorkomen dat zij overstuur de wachtruimte zouden betreden. Klaagster en haar dochter hadden namelijk tot dusver niet naar zijn uitleg geluisterd, aldus verweerder.

Allereerst wijst het college erop dat verweerder verantwoordelijk is voor het optreden van zijn assistente in de behandelkamer. Voorst volgt uit de verklaringen van klaagster, haar dochter en E dat ook verweerder klaagster en haar dochter heeft belet weg te gaan en dat daar wederom handtastelijkheden zijn opgetreden, ditmaal – volgens E – over en weer. Ook dit klachtonderdeel is dus gegrond. Afgezien van het vorenstaande merkt het college nog op dat verweerder zich kennelijk niet realiseerde dat nog eens alles uitleggen geen zin had, nu de emoties bij klaagster en haar dochter kennelijk de overhand hadden genomen en zij volgens verweerder ook al vóór dat moment niet naar zijn uitleg hadden geluisterd. Zoals verweerder en ook E ter zitting verklaarden, hadden zij klaagster en haar dochter beter meteen kunnen laten vertrekken voordat de stemming nog verder verslechterde.

## 5.7

Verweerder heeft in meerdere opzichten onzorgvuldig, ongewenst handtastelijk en daarmee onprofessioneel gehandeld, op welk handelen een tuchtrechtelijke maatregel dient te volgen. Het gedrag van verweerder kan worden aangemerkt

als dermate onprofessioneel handelen dat een zwaardere maatregel dan de hierna op te leggen maatregel in beginsel is gerechtvaardigd. Verweerder heeft ook onvoldoende blijk gegeven van inzicht dat zijn handelen de toets der kritiek niet kan doorstaan. Verweerder heeft blijkens de stukken aangegeven dat hij hoopt niet weer in een dergelijke situatie terecht te komen en, mocht dat wel zo zijn, dat hij dan terstond om de tussenkomst van een klachtenfunctionaris zal vragen maar dat is volgens het college onvoldoende. Verweerder heeft geen zicht op zijn eigen aandeel in het geheel en is zich niet bewust van zijn onvermogen zich in voldoende mate te beheersen in het geval een patiënte irritatie oproept.

Anderzijds kent het college bij het vaststellen van de maatregel ook gewicht toe aan het beeld dat is ontstaan uit de stukken en de verklaringen van zowel verweerder als de getuigen ter zitting over het dwingende en mogelijk theatrale gedrag van klaagster en haar dochter, dat gemakkelijk irritatie oproept. Klaagster en haar dochter hebben zich dwingend opgesteld, verklaringen geëist maar niet naar die verklaringen geluisterd en zonder toestemming de behandelkamer van verweerder een tweede keer betreden. Na het schreeuwen van verweerder zijn zij zeer geëmotioneerd geraakt en was er nauwelijks vat op hen te krijgen.

De klachtenfunctionaris G en I hebben dit op gelijke wijze ervaren: niet luisteren en zonder toestemming onaangekondigd herhaaldelijk de kantoorruimte inlopen. Door niet ter zitting te verschijnen heeft het college dat beeld van klaagster en haar dochter overigens niet zelf kunnen toetsen. Daar komt bij dat klaagster verzoeken van verweerder om via de klachtenfunctionaris van het H met haar een gesprek aan te gaan heeft afgewezen zonder daarvoor een verklaring te hebben willen geven.

Gelet op het vorenstaande heeft het college besloten te volstaan met een waarschuwing.

## 6. DE BESLISSING

**Het college waarschuwt verweerder!**

**Aldus gedaan in raadkamer door mr. drs. Th.C.M. Willemse, voorzitter, mr. dr. Ph.S. Kahn, lid-jurist, en dr. Th.J.M. Hoppenreijns, R. Rowel en R.T. Thomson, leden-tandartsen, in tegenwoordigheid van mr. R.C. Rijkers-van den Akker, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 12 januari 2012 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 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.