

## **REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG**

Beslissing in de zaak onder nummer van: 155/2014

### **REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE**

Beslissing d.d. 30 oktober 2015 naar aanleiding van de op 19 augustus 2014 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, werkzaam te D,

v e r w e e r d e r

#### **1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE**

Dit blijkt uit het volgende:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de repliek met de bijlagen;
- het schrijven van klaagster, met bijlagen, binnengekomen op 3 februari 2015;
- de dupliek met de bijlagen;
- het schrijven van verweerder van 3 september 2015 en de in reactie daarop door de secretaris verzonden brief van 7 september 2015.

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

De zaak is behandeld ter openbare zitting van 18 september 2015, alwaar zijn verschenen klaagster en verweerder.

Klaagster heeft tegen tandarts E, bij verweerder in dezelfde praktijk werkzaam, eveneens een klacht ingediend (zaaknummer 156/2014). Deze klacht is ter zitting gelijktijdig, maar niet gevoegd, behandeld.

Verweerder heeft een aantal leden van het college na de behandeling ter zitting gewraakt. De wrakingskamer heeft het verzoek tot wraking bij beslissing van 26 oktober 2015 afgewezen. Nu de zaak in staat van wijzen was, heeft het college de behandeling in die stand van het geding hervat.

## 2. DE FEITEN

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

Klaagster, geboren in 1973, was patiënte in de praktijk van verweerder en vanaf januari 2013 bij tandarts E in behandeling.

Verweerder is mede-eigenaar en (mede) praktijkhouder. Arbeidsrechtelijk is verweerder de werkgever van de administratie. E is als zelfstandige tandarts werkzaam in de praktijk op basis van een overeenkomst van opdracht.

Klaagster heeft zich in januari 2013 tot de praktijk gewend in verband met dunner wordende voortanden.

Op 26 februari 2013 heeft E vier facings geplaatst.

Dit betrof de elementen 22, 21, 11 en 12. In verband met het loslaten van één van de facings is deze op 12 juli 2013 kosteloos teruggeplaatst. Op dat moment was door klaagster de rekening van het plaatsen van de vier facings, ten bedrage van € 960,87, nog niet voldaan.

Op 18 juli 2013 liet de facing weer los en werd teruggeplaatst zonder kosten voor klaagster. Op 31 juli 2013 heeft klaagster gemeld dat de facing wederom had losgelaten. Een afspraak voor terugplaatsing werd gemaakt voor 6 augustus 2013.

Op de afspraak van klaagster bij E van 6 augustus 2013 is klaagster niet verschenen. Voor deze afspraak is code C90 in rekening gebracht, zijnde een bedrag van € 80,00. Klaagster heeft een specificatie van haar telefoongegevens overgelegd waaruit blijkt dat zij op 2 en 5 augustus 2013 getracht heeft contact op te nemen met de praktijk. Op 2 augustus 2013 is zes maal getracht telefonisch contact tot stand te brengen met het telefoonnummer van de praktijk. Op 5 augustus 2013 wederom zeven maal. De langste gesprekstijd bedraagt 1 minuut en 18 seconden.

Op 12 augustus 2013 heeft nog een telefonisch contact van 8 minuten en 49 seconden plaatsgevonden.

Op 21 augustus 2013 is de facing alsnog teruggeplaatst en een knarsplaat geadviseerd.

Op 22 augustus 2013 heeft klaagster haar dossier opgevraagd. Op 3 september 2013 is klaagsters dossier opgestuurd naar de opvolgend tandarts. Voor deze dossieroverdracht is € 6,80 in rekening gebracht bij klaagster.

Omdat klaagster ontevreden was over de behandeling en de nazorg heeft zij diverse e-mailberichten verzonden naar het e-mailadres van F.

Op 9 oktober 2013 is in antwoord op een e-mailbericht van klaagster een e-mailbericht verzonden, met navolgende inhoud:

*“Er is u wel degelijk een oplossing aangeboden maar als u hier niets mee doet of wilt doen, dan kunnen wij natuurlijk niets voor u betekenen. Wij stellen voor dat u alsnog gevolg geeft aan de u aangeboden oplossing en z.s.m. hiervoor telefonisch contact met ons opneemt : [telefoonnummer, RTC]*

*Kiest u voor een andere / eigen oplossing dan kunt u in geen geval aanspraak maken of kosten aan ons doorberekenen, dat is ook een juridisch feit.*

*Het kan ook niet zo zijn dat als u dan een afspraak krijgt om het op te lossen, u niet op de afspraak komt opdagen. Daar staan sowieso nog een boete voor open en het geeft er blijkt van dat u eigenlijk niet echt serieus bent in uw pogingen om er samen met ons uit te komen.*

*Dat u verhuisd bent en nu reiskosten moet maken is ons ook niet aan te rekenen. Een vervelende omstandigheid maar wij zien het causale verband niet helemaal, wij hebben u immers niet gedwongen te verhuizen.*

*Famed zal verdere incasso maatregelen treffen indien uw betaling uitblijft, dit staat namelijk los van het oplossen van het probleem. U loopt het risico aanvullende incasso-, deurwaarderskosten en wettelijke rente te moeten betalen.*

*Tenslotte kunt u inderdaad een klacht neerleggen bij de Associatie Nederlandse Tandartsen (ANT) maar wellicht dat u eerst met ons probeert de klacht op te lossen, altensvoren u deze ergens anders neerlegt.*

*Wij hopen u voldoende geïnformeerd te hebben,*

*Hoogachtend,  
de Administratie.*

*F”*

Op 9 oktober 2013 heeft klaagster verzocht terug te worden gebeld door degene die het dossier behandelt en het e-mailbericht heeft verzonden.

Op 27 november heeft klaagster een e-mailbericht verzonden aan de praktijk, inhoudende:

*“Geachte dame, heer,*

*Afgelopen maandag heb ik contact met u opgenomen over factuur 2997841012131853 a € 80,00 voor het niet nakomen van een afspraak op 6 augustus.*

*De afspraak waarover dit betreft was een afspraak die niet nageleefd kon worden door onduidelijk die gecreëerd is door uw praktijk. Ik zou door u gebeld worden gezien ik erg lang zou moeten wachten (2 weken) ivm uw vakantieperiode, voordat de kapotte facing gerepareerd kon worden.*

*Ik heb gevraagd of het mogelijk was dit dan door een andere tandarts te laten realiseren. U gaf op mijn vraag aan mij hierover telefonisch te benaderen na intern overleg.*

*Helaas vernam ik niets en heb ik zelf dagenlang en vele malen met uw praktijk gebeld om zo duidelijkheid te krijgen. Ook op mijn terugbelverzoek via de voicemail kreeg ik helaas geen respons. Achteraf blijkt dat u in die periode telefonisch onbereikbaar was ivm vakantie.*

*Ook heeft de praktijk verzuimd om een afspraakbevestiging te versturen en heeft zo de afspraak niet plaats kunnen vinden. Let wel; dit was voor mij zeer nadelig gezien de facing er reeds dikwijls uitgevallen was en het vele ongemakken met zich meebracht.*

*Bij de nieuwe afspraak die hierdoor gemaakt moest worden heeft tandarts E mij uitdrukkelijk aangegeven geen kosten door te berekenen voor de misgelopen afspraak, daar de verwarring verwijtbaar was aan de praktijk.*

*Ik verzoek u vriendelijk om deze faktuur te crediteren en zich te confirmeren aan de gemaakte afspraak/toezegging.*

*Daarnaast wil ik u aangeven dat de toonzetting die er in ieder mail wordt verzonden naar mij, zeer grof, niet feitelijk correct en onprofessioneel is.*

*Ik heb u zojuist telefonisch aangegeven dat ik graag wil weten wie mij deze bijzondere mailtjes stuurt en heb, zoals reeds eerder, verzocht om telefonisch contact met betreffende persoon.*

*Ik vind de gang van zaken zeer uitzonderlijk en zelfs erg intimiderend.*

*Misschien dat een afspraak op de praktijk een uitkomst biedt zodat wij persoonlijk met elkaar in gesprek kunnen gaan?*

*Ook heb ik u aangegeven dat er inmiddels klachten zijn ingediend bij ANT en ben bezig met de laatste stukken aan te leveren.*

*U zult begrijpen dat ik ook dit emailverkeer, inclusief de nota waarop dit o.a. ook betrekking heeft, tevens bij het ANT zal aanleveren.*

*Met vriendelijke groet,  
[naam klaagster, RTC]"*

Op diezelfde dag, 27 november 2013, is een e-mailbericht aan klaagster verzonden, inhoudende:

*"Geachte A,*

*We zijn toch een beetje met stomheid geslagen. Dat we u in een e-mail met de neus op de feiten drukken zou onbehoorlijk zijn, maar dat u ons eigenlijk een poot uit probeert te draaien door niet te betalen voor geleverde diensten maar allerhande vreemde smoezen aan te wenden, en uw afspraken zonder af te bellen niet nakomt zou allemaal wel behoorlijk zijn ????"*

*Als u er zo over denkt, dan moet u inderdaad ZEKER een klacht tegen ons indienen.....*

*U kunt de ANT bereiken via [www.ant-online.nl](http://www.ant-online.nl)*

*Hoogachtend,*

*F"*

In verband met klaagsters ontevredenheid heeft zij een klacht ingediend bij de ANT. De klacht is op 14 mei 2014 ongegrond geacht door het ANT. Wel heeft de ANT een advies gegeven aan E om het onderwerp "communicatie en correspondentie" intern met zijn personeel op te pakken, opdat alle communicatie in de toekomst aan de hieraan te stellen normen zal voldoen.

Na het indienen van de onderhavige tuchtklacht is op 2 augustus 2014 namens F de Administratie aan klaagster bericht per e-mail:

*"Geachte A,*

*· U bent door de klachtencommissie ANT in het ongelijk gesteld.*

*· U heeft aantoonbaar gelogen aan de klachtencommissie ANT, ook waar het de telefoontjes betreft.*

*· U heeft smaad- en lasterschrift gepleegd op het internet tegen de praktijk en tot op heden geen aanstalte gemaakt om enige correctie te doen.*

- *Wij hebben van Famed vernomen dat uw betalingsregeling niet helemaal vlekkeloos verloopt.*
- *Bewust heeft u de dossierkosten veel te laat (zie ook bovenstaande bullet) en opzettelijk op een oude rekening overgemaakt. Dit heeft veel weg van ordinair pestgedrag en dit kan zich in toekomstige zaken ook tegen u keren, maar u moet vooral doen wat u niet laten kunt. Hoogachtend,  
F  
de Administratie”*

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

Klaagster verwijt verweerder -zakelijk weergegeven- dat klaagsters klachten niet bespreekbaar waren en dat geen alternatief werd geboden voor klaagsters klachten (1). Tevens wordt verweerder verweten dat hij alsnog onterecht wil incasseren voor het niet-nakomen van een afspraak terwijl klaagster diverse pogingen heeft gedaan om de praktijk te bereiken in verband met de afspraak op 6 augustus 2013 (2). Klaagster acht verweerder verder mede verantwoordelijk voor het neerzetten van klaagster als bedriegster, profiteur en opzettelijke wanbetaler en voor de ongepaste, aanhoudende onheuse bejegening van klaagster (3).

### 4. HET STANDPUNT VAN VERWEERDER

Verweerder voert -zakelijk weergegeven- aan dat klaagster niet ontvankelijk dient te worden verklaard. Klaagster is door E behandeld, zodat verweerder daarvoor niet tuchtrechtelijk verantwoordelijk is. Klaagster heeft nooit verzocht om bemiddeling door verweerder. De communicatie naar aanleiding van de behandelingen en de ontevredenheid van klaagster is eveneens van E afkomstig. Daarenboven sturen beide tandartsen, verweerder en E, de communicatie en correspondentie met patiënten aan via de balie. De praktijk heeft juridische stappen ondernomen wat betreft het smaad- en lasterschrift van klaagster. De ANT heeft absoluut ongepast, nu de klacht aldaar van klaagster tegen E was gericht, de praktijk aangesproken op haar communicatie.

### 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

Verweerder is mede-eigenaar en praktijkhouder van F. Verweerder is derhalve tuchtrechtelijk verantwoordelijk voor zijn eigen handelen, daarnaast is verweerder als praktijkhouder tuchtrechtelijk verantwoordelijk voor de gedragingen van het in dienst zijnde personeel binnen de praktijk, tenzij dit personeel onder directe aansturing van

een andere tandarts handelt. Dit is bijvoorbeeld het geval als de tandartsassistente een andere tandarts ondersteunt tijdens een tandheelkundige behandeling.

E is op basis van een overeenkomst van opdracht werkzaam binnen de praktijk en niet in loondienst. Voor de gedragingen van E als behandelend tandarts is verweerder niet tuchtrechtelijk verantwoordelijk.

### 5.3

Klaagster is herhaaldelijk teruggeweest bij E na het plaatsen van de facings, omdat één van de facings losliet. Klaagster heeft telefonisch contact gehad met de praktijk en e-mailberichten verzonden in verband met haar ontevredenheid. Klaagster heeft niet expliciet gevraagd om een gesprek met verweerder om te komen tot het bespreken van haar klachten en het bespreken van oplossingen of alternatieven.

Nu E klaagsters behandelend tandarts was lag het niet in de eerste plaats bij verweerder om in gesprek te gaan met klaagster. Hoewel het niet aangaan van een gesprek naar aanleiding van klaagster klachten naar het oordeel van het tuchtcollege niet correct en zorgvuldig is, kan dit in de onderhavige situatie niet tuchtrechtelijk worden verweten aan verweerder.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

### 5.4

Naar aanleiding van de tweede klacht overweegt het college dat het al dan niet mogen incasseren van de nota en de manier van incasseren in verband met de niet nagekomen afspraak op 6 augustus 2013, een civielrechtelijk geschil tussen partijen is waar het college in beginsel niet over oordeelt.

In verband met de tweede klacht heeft klaagster gewezen op haar pogingen om de praktijk te bereiken in verband met haar afspraak op 6 augustus 2013. Voor zover deze klacht gericht is tegen de slechte bereikbaarheid van de praktijk, kan het college daar wel over oordelen. Verweerder is als praktijkhouder immers verantwoordelijk voor de bereikbaarheid van de praktijk als onderdeel van de praktijkvoering. Uit de stukken en uit hetgeen ter zitting door verweerder is toegelicht is het college niet gebleken van een toereikende bereikbaarheid van de praktijk in de in het geding zijnde periode. De praktijk was telefonisch niet of weinig bereikbaar, op het bandje dat werd gedraaid werd niet verwezen naar het e-mailadres van de praktijk en onduidelijk is gebleven of het inspreken van de voicemail tot de mogelijkheden behoorde. Dit terwijl het de patiënten wel duidelijk moet zijn wanneer en op welke wijze contact met de praktijk mogelijk is en tevens sprake moet zijn van opvang van spoedklachten via een spoedlijn of waarneming waarnaar verwezen wordt. Verweerder heeft ter zitting uitgelegd dat op het bandje niet naar het e-mailadres werd verwezen omdat aan de praktijk gerichte e-mailberichten onregelmatig worden gelezen. Verwijzing naar het e-mailadres zou, aldus verweerder, het risico in zich dragen dat patiënten spoedvragen per e-mail stellen en dat hij daar niet tijdig kennis van kan nemen.

Hoewel verweerder hiermee een plausibele verklaring heeft gegeven voor het niet vermelden van het e-mailadres, heeft het college de indruk dat de bereikbaarheid van de praktijk tijdens de vakantieperiode te wensen over heeft gelaten. Klaagster was echter bekend met de mogelijkheid te e-mailen met de praktijk en had haar vraag over het al dan niet doorgaan van de afspraak dan ook per e-mail kunnen stellen. Ter zitting heeft zij erkend dat die mogelijkheid er was, maar dat zij er niet aan heeft gedacht daarvan gebruik te maken. Om die reden acht het college dit klachtonderdeel ongegrond.

### 5.5

Over de bejegening van klaagster, meer in het bijzonder over de schriftelijke communicatie per e-mail, overweegt het college het volgende. Niet aannemelijk is geworden dat verweerder de betreffende e-mails heeft geschreven. Verweerders stelling dat hij om die reden niet tuchtrechtelijk kan worden aangesproken voor de e-mails volgt het college echter niet. De berichten zijn volgens verweerder geschreven en verzonden door de in de praktijk werkzame baliemedewerkers. Verweerder is als praktijkhouder verantwoordelijk voor de door zijn personeel verzonden e-mailberichten namens de praktijk. Van hem mag worden verwacht dat hij daar oog op houdt en dat hij corrigerend optreedt als zijn medewerkers zich daarin niet professioneel opstellen. Dit heeft verweerder niet gedaan. Hij heeft zich evenmin gedistantieerd van de in de e-mailberichten gebezigde taal en toonzetting. Integendeel, hij heeft aangegeven begrip te hebben voor de “hardere en formelere toon die door het personeel is aangeslagen” en hij heeft aangegeven dat hij de namens de praktijk verzonden e-mailberichten proportioneel acht in reactie op hetgeen klaagster heeft gesproken of geschreven.

Het college is van oordeel dat de hiervoor aangehaalde e-mails van 27 november 2013 en 2 augustus 2014 zeer onprofessioneel en beneden de maat zijn. De stelling van verweerder dat het gedrag van klaagster de gekozen toon rechtvaardigde kan het college niet volgen. De door verweerder aangehaalde notities van telefoongesprekken tussen klaagster en de praktijk zijn niet ter kennis van het college gekomen. Met de inhoud van die telefoongesprekken kan het college derhalve geen rekening houden. Wel heeft het college kennis genomen van de verklaring van G, balie-assistente in de praktijk van verweerder. Anders dan verweerder stelt kan in hetgeen volgens die verklaring is voorgevallen, geen rechtvaardiging worden gevonden voor de grove en onprofessionele communicatie met klaagster.

Naar het oordeel van het college is verweerder met deze, onder zijn verantwoordelijkheid vallende, communicatie, waarvan hij zich niet heeft willen distantiëren, niet gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening. Daarmee is dit klachtonderdeel gegrond.

## 5.6

Het college overweegt ten aanzien van de op te leggen maatregel als volgt.

Verweerder heeft zijn verantwoordelijkheden als praktijkhouder onvoldoende ingevuld waar het gaat om de onprofessionele communicatie in de richting van klaagster. Verweerder dient als praktijkhouder zijn personeel aan te sturen op een professionele bejegening van patiënten. Verweerder distantieert zich niet van de onprofessionele inhoud en toonzetting van de e-mailberichten aan klaagster en is van mening dat deze berichten proportioneel zijn qua inhoud. Het college twijfelt dan ook ernstig of verweerder inziet dat zijn handelen beneden de maat is en dat de communicatie in de richting van patiënten dient te worden verbeterd. Nu verweerder niet eerder geconfronteerd is geweest met een gegrond tuchtrechtelijk verwijt kan, naar het oordeel van het college, nu nog worden volstaan met een waarschuwing.

## 6. DE BESLISSING

Het college waarschuwt verweerder.

Aldus gedaan door mr. P.E.M. Messer-Dinnissen, voorzitter, mr. M. Willemse, lid-jurist, en R. Rowel, J.R. Eikelenboom en R.T. Thomson, leden-tandartsen, in tegenwoordigheid

van mr. J.W. Sijnstra-Meijer, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 30 oktober 2015 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.