

## CENTRAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: c2015.451

### CENTRAAL TUCHTCOLLEGE voor de Gezondheidszorg

Beslissing in de zaak onder nummer C2015.451 van:

E., tandarts, werkzaam te B., appellant, verweerder in eerste aanleg, gemachtigde: mr. L.H.E. Drenthe, advocaat te Amsterdam,  
tegen

C., wonende te D., verweerster, klaagster in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

C. – hierna: klaagster – heeft op 19 augustus 2014 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle tegen E.– hierna: de tandarts – een klacht ingediend. Bij beslissing van 30 oktober 2015, onder nummer 156/2014 heeft dat College de klacht deels gegrond verklaard en de tandarts de maatregel van berisping opgelegd.

De tandarts is van die beslissing tijdig in beroep gekomen. Klaagster heeft een verweerschrift in beroep ingediend.

De zaak is in beroep behandeld ter openbare terechtzitting van het Centraal Tuchtcollege van 24 mei 2016, waar de tandarts is verschenen, bijgestaan door zijn gemachtigde.

2. Beslissing in eerste aanleg

Het Regionaal Tuchtcollege heeft aan zijn voormelde beslissing de volgende overwegingen ten grondslag gelegd.

“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 bij verweerder.*

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

*Op 26 februari 2013 heeft verweerder vier facings geplaatst. Dit betrof de elementen 22, 21, 11 en 12. In verband met het loslaten van de facing op element 22 op 10 juli 2013 is deze op 12 juli 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 direct teruggeplaatst zonder kosten voor klaagster. Op 31 juli 2013 meldde klaagster dat de facing wederom had losgelaten.*

*Een afspraak voor terugplaatsing werd gemaakt voor 6 augustus 2013.*

*Op de afspraak van klaagster bij verweerder van 6 augustus 2013 is zij 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 op te nemen. 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. De facing heeft diezelfde dag weer losgelaten.

Op 27 augustus 2013 is de facing door de opvolgend tandarts van klaagster teruggeplaatst. Nadien heeft de facing niet meer losgelaten.

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

In verband met klaagsters ontevredenheid heeft zij een klacht ingediend bij de ANT.

Op 30 januari 2014 heeft verweerder een e-mail gestuurd aan klaagster, waarin het volgende is vermeld:

“Geachte mw. C.,

Hierbij reageer ik op de brief van de ANT klachtencommissie met betrekking tot de door u ingediende klacht. De klachtencommissie verzoekt mij om met u contact op te nemen om te zien of er een onderlinge oplossing mogelijk is.

Wat ik u kan aanbieden is hetzelfde wat u in het verleden aangeboden is: u kunt langskomen zodat wij de nog resterende cementresten rond de facings verwijderen.

Dit zullen wij kosteloos voor u doen, maar:

- u dient een gemaakte afspraak gewoon na te komen, anders worden er kosten doorberekend.

- U dient alle nog openstaande nota's te voldoen, desnoods treft u een regeling met Famed.

Ten overvloede wijze wij u nog op het volgende:

1. Uit de gegevens is ons gebleken dat u bij alle tandartsen waar u onder behandeling geweest bent, en geschiedenis met betalingsproblemen heeft (gehad). De vraag roept zich dan al snel op in hoeverre u zelf het conflict opzoekt om vervolgens betalingskorting af te dwingen. Dat lijkt mij een geheel verkeerde insteek.

2. U lijkt uit onze gegevens en die van tandarts H. helemaal niet uit op een oplossing van het probleem: de overmatige cementresten verwijderen. U wilt alleen de betalingskorting en heeft tandarts H. zelfs expliciet gevraagd de cementresten te laten zitten; is er dan wel een probleem voor u of alleen een middel om een geheel ander doel te bereiken?

Ik werk volgens de gehanteerde professionele standaard voor alle werkstukken die ik vervaardig. Als blijkt dat een werkstuk of de afwerking daarvan niet aan de eisen voldoet, dient u mij wettelijk in de gelegenheid te stellen dit op te lossen. Het maar laten zitten en er alleen een smak geld voor geven is niet alleen onprofessioneel maar ook strijdig met de wet. Geld lijkt uw insteek, niet een goede behandeling en dat gaat dan ook niet gebeuren.

3. Ik woon zelf in I. en ik reis wekelijks 700 km van mijn huis naar mijn werk. Dat is mijn persoonlijke keuze, ik had ook dichterbij huis kunnen werken en daar val ik u niet mee lastig. Ik heb zo ver ik mij kan heugen geen enkele bemoeienis gehad bij uw verhuizing, ik begrijp niet waarom u het onderwerp keer op keer zo nodig aan moet kaarten. Ik reis meer dan u en val u er ook niet mee lastig.

4. Het is al bijna een jaar geleden dat de facings geplaatst zijn en nog heeft u niet betaald. Zelfs als we gaan discussiëren over een facing die helaas vaker (op onze kosten) teruggeplaatst moest worden, staat dit in geen verhouding tot wat u ons/Famed schuldig bent.

Ik hoop spoedig van u te horen of u langs wilt komen en ook uw verplichtingen naar ons toe na zult komen.”

Naar aanleiding van de e-mail heeft klaagster aan verweerder laten weten geen enkel vertrouwen meer te hebben in verweerder. Tot een onderlinge oplossing van het probleem is het niet gekomen.

Verweerder heeft als conclusie van zijn verweer op 18 februari 2014 aan de ANT laten weten, voor zover thans van belang:

**“Conclusie**

*Het verbaasd mij persoonlijk dat klaagster geen geld toe heeft gevraagd voor het feit dat ze zich überhaupt bij ons heeft laten behandelen, wellicht dat hare majesteit dit in een vlaag van verstand verbijstering vergeten is en hier nog op terug wenst te komen? Gelet op bovenstaande is de geheel klacht onzinnig en dient het enkel om onder de betalingsverplichtingen uit te komen om zo een gratis behandeling te krijgen. Helaas voor haar, heeft klaagster zelf ook de meeste argumenten aangedragen die haar klacht juist tegenspreken.*

*Ik verzoek u de klacht af te wijzen, kennelijk ongegrond te verklaren: De werkstukken zijn correct, patiënte wenste de adviezen van tandarts H. en mij niet op te voldoen, heeft blijkbaar geen hinder van de cementresten, draait en veranderd haar verklaringen naar hartenlust (afhankelijk hoe het haar beter uitkomt) en heeft de klacht enkel ingediend wegens de pijn die ze vooral in haar portemonnee lijkt te ervaren. Voor dit laatste heeft de Nederlandse zorgstaat tal van instanties die hier goed in kunnen voorzien, De ANT klachtencommissie en Famed horen hier echter niet bij.”*

*De klacht is op 14 mei 2014 ongegrond geacht door de ANT.*

*In de uitspraak laat de ANT zich uit over de communicatie door verweerder, voor zover thans van belang:*

*“Tenslotte maakt de Klachtencommissie ter zake de communicatie wel de opmerking, dat de schriftelijke uitingen van en namens Tandarts onvoldoende professioneel en daarmee beneden de maat zijn. Ook in geval van een dispuut mag van een tandarts verwacht worden dat correspondentie zowel voor wat betreft de inhoud als toonzetting zakelijk en beleefd blijft.*

*(...)*

**Advies**

*De Klachtencommissie adviseert Tandarts dringen 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.”*

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

*Klaagster verwijt verweerder -zakelijk weergegeven- dat de behandeling van klaagster niet conform de daaraan te stellen eisen is verricht. De door hem geplaatste facings lieten herhaaldelijk los, soms al na twee uur binnen het terugplaatsen (1). Klaagsters klachten waren niet bespreekbaar met verweerder en er werd geen alternatief geboden voor klaagsters klachten (2). Tevens wordt verweerder verweten alsnog onterecht een nota te willen incasseren voor het niet-nakomen van een afspraak (3). Verder verwijt klaagster verweerder dat hij haar neerzet als bedriegster, profiteur en opzettelijke wanbetaler en dat hij intimiderende en beledigende e-mailberichten aan haar stuurt (4).*

**4. HET STANDPUNT VAN VERWEERDER**

*Verweerder voert -zakelijk weergegeven- aan dat hij op juiste en professionele wijze klaagster heeft behandeld wat betreft de facings en garantie. Ook de klachtencommissie van het ANT heeft al uitgesproken dat verweerder lege artis heeft gehandeld. Klaagster was in telefoongesprekken met Tandzorg F. en de baliemedewerksters herhaaldelijk onbeleefd. Klaagster heeft niet aangetoond dat zij de afspraak van 6 augustus 2013 correct heeft geannuleerd. Verweerder, zelf van I.-se afkomst, is in Nederland zes jaar*

tandarts. Bij de formulering van het schrijven heeft hij daarom de aanbevelingen van A. gevolgd.

## 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

Het college stelt vast dat de op element 22 geplaatste facing tot vier keer toe heeft losgelaten en dat de facing, nadat deze door de opvolgend tandarts van klaagster opnieuw was terug geplaatst, niet meer heeft losgelaten. Het vier maal loslaten van een facing is ongebruikelijk. Uit de overgelegde stukken heeft het college niet kunnen afleiden wat hiervan de oorzaak is geweest, nu daarin niet is vermeld welke werkwijze en welke materialen, waaronder de lijmsoort, is gehanteerd. Verweerder is niet ter zitting verschenen, zodat ook ter zitting geen gelegenheid is geweest te achterhalen wat de oorzaak van het herhaaldelijk loslaten is geweest. Omdat het ongebruikelijk is dat een facing vier keer loslaat en hiervoor geen verklaring is gegeven door verweerder en nu het plakken van de facing door de opvolgend tandarts wel het gewenste resultaat heeft opgeleverd, is het vermoeden gerechtvaardigd dat verweerder bij de behandeling een fout heeft gemaakt. Dat vermoeden wordt verder versterkt door de e-mail die klaagster op 9 oktober 2013 heeft gestuurd, waarin zij over de werkwijze van haar nieuwe tandarts schrijft: "Deze heeft de facing opnieuw kunnen "plakken" door het plakgedeelte juist te desinfecteren, goed schoon te maken, alles te ontdoen van lijmresten etc., en heeft er voor gezorgd dat de facing nadien niet meer heeft losgelaten. De handelingen die hij hiervoor deed, kwamen niet overeen met de handelingen bij Tandzorg F.." Verweerder heeft nagelaten het vermoeden dat hij bij het plaatsen en/of terug plaatsen van de facing een fout heeft gemaakt, te ontzenuwen. Het college rekent hem dat aan. Gelet op het voorgaande acht het college het aannemelijk dat verweerder met zijn tandheelkundig handelen niet gebleven is binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening. Het klachtonderdeel is daarom gegrond.

### 5.3

Naar aanleiding van het loslaten van de facing en de daarover door klaagster geuite klachten, had het op de weg van verweerder gelegen met haar een gesprek aan te gaan om de problemen te bespreken. Dit is niet gebeurd. De contacten liepen steeds via de balie-assistente, aanvankelijk telefonisch en later via de e-mail. Uit het dossier blijkt niet dat verweerder heeft aangeboden zelf met klaagster in gesprek te gaan. Dat klaagster volgens de verklaring van mevrouw G., voornoemd, alleen wilde praten over het crediteren van nota's, betekent niet dat verweerder de kwestie aan de balie-assistente mocht overlaten. Ook als de ontevredenheid van de patiënt zich uit in een weigering facturen te voldoen, is het aan de behandelend tandarts in gesprek te gaan over een oplossing. Dat verweerder dit niet heeft gedaan, wordt hem aangerekend. Zelfs als hem door de ANT-klachtencommissie wordt verzocht contact met klaagster op te nemen om te zien of een onderlinge oplossing mogelijk is, volstaat hij er mee een e-mailbericht te sturen waarin hij aanbiedt kosteloos cementresten te verwijderen onder de voorwaarde dat klaagster alle openstaande nota's voldoet. Dit e-mailbericht bevat geen uitnodiging

voor een gesprek en is ook verder qua toonzetting niet gericht op het bereiken van een oplossing. Gelet hierop is ook dit klachtonderdeel gegrond.

#### 5.4

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

In verband met deze klacht heeft klaagster gewezen op haar pogingen om de praktijk te bereiken in verband met haar afspraak op 6 augustus 2013. Het college heeft vastgesteld dat de bereikbaarheid van de praktijk in de in geding zijnde periode te wensen heeft over gelaten. De bereikbaarheid van de praktijk behoort echter tot de verantwoordelijkheid van de praktijkhouder als onderdeel van de praktijkvoering en niet tot de verantwoordelijkheid van verweerder. Reeds hierom is dit klachtonderdeel ongegrond.

#### 5.5

Het laatste klachtonderdeel betreft de bejegening van klaagster door verweerder. Een aantal van de e-mailberichten waarnaar klaagster is verwezen zijn ondertekend door de Administratie van Tandzorg F.. Niet is komen vast te staan dat deze e-mailberichten in opdracht van verweerder zijn verzonden. Nu verweerder bovendien geen werkgever van het personeel van de tandartspraktijk is, kan hij voor die e-mailberichten niet verantwoordelijk worden gehouden.

Het e-mailbericht van 30 januari 2014 en het verweerschrift in de ANT-procedure van 18 februari 2014, die van verweerder zelf afkomstig zijn, zijn naar het oordeel van het college onprofessioneel en beneden de maat. Dat het niet de intentie van verweerder was klaagster te beledigen, zoals in het verweerschrift is gesteld, is niet relevant, nu de gekozen toonzetting en formuleringen wel als zodanig moeten worden opgevat. Ook verweerders opmerking dat de toonzetting ironisch bedoeld was, snijdt geen hout. Van verweerder mag worden verwacht dat hij in geval van een conflict met een patiënt zakelijk en correct correspondeert. Dit heeft hij niet gedaan. Dat verweerder aangeeft zich wat betreft de communicatie met klaagster te hebben laten leiden door de praktijkhouder kan hem evenmin baten. Hij is zelf verantwoordelijk voor de inhoud van het e-mailbericht en het verweerschrift dat hij zelf heeft ondertekend. Dit klachtonderdeel is daarom gegrond.

#### 5.6

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

Aannemelijk is geworden dat verweerder een fout heeft gemaakt bij het (terug)plaatsen van de facing op element 22. Door slechts een beperkt deel van het dossier te overleggen en niet te verschijnen ter zitting heeft hij het college niet de mogelijkheid geboden de oorzaak van het herhaaldelijk loslaten van de facing te achterhalen. Verweerder heeft zich daardoor niet toetsbaar opgesteld. Verder heeft verweerder zich onvoldoende ingespannen het probleem met klaagster op te lossen, zelfs niet nadat de ANT-klachtencommissie hem daartoe uitdrukkelijk had uitgenodigd. Daarnaast is sprake van onprofessionele communicatie in de richting van klaagster. Wel heeft verweerder aangegeven dat hij naar aanleiding van het advies van het ANT tracht de communicatie met patiënten te optimaliseren. Tot slot overweegt het college dat verweerder niet eerder geconfronteerd is geweest met een gegrond tuchtrechtelijk verwijt. Alles bij elkaar genomen is het college van oordeel dat de maatregel van een berisping op zijn plaats is.”

### 3. Vaststaande feiten en omstandigheden

Voor de beoordeling van het beroep gaat het Centraal Tuchtcollege uit van de feiten en omstandigheden zoals weergegeven onder “2. DE FEITEN” van de beslissing in eerste aanleg, welke weergave in beroep niet is bestreden.

#### 4. Beoordeling van het beroep

4.1 De tandarts richt zich in beroep tegen de gegrondverklaring van het eerste, tweede en vierde klachtonderdeel. Hij stelt zich op het standpunt dat hij bij de tandheeskundige behandeling van klaagster binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven. Voorts heeft hij aangevoerd dat bij de beoordeling van de correspondentie met klaagster geen rekening gehouden is met de context waarin deze plaatsvond. De tandarts concludeert tot vernietiging van de bestreden beslissing en ongegrondverklaring van de klacht.

4.2 Klaagster heeft gemotiveerd verweer gevoerd.

4.3 Ten aanzien van de tandheeskundige behandeling – het aanbrengen van vier facings – heeft de tandarts in hoger beroep toegelicht welke werkwijze hij heeft gevolgd en welke materialen hij heeft gebruikt. Ook heeft hij een mogelijke verklaring gegeven voor het herhaaldelijk loslaten van een van de facings, die hij telkens opnieuw heeft aangebracht.

Het Centraal Tuchtcollege stelt vast dat het door de tandarts uiteindelijk ingestuurde patiëntenkaart geen gegevens bevat betreffende de plaatsing van 4 facings op 26 februari 2013. De meest recente aantekeningen op deze patiëntenkaart dateren van najaar 2012.

Het Centraal Tuchtcollege kan op basis van de beschikbare stukken niet nagaan of deze toelichting en verklaring van de tandarts juist zijn, maar kan evenmin vaststellen dat de tandarts bij het bevestigen van de losgelaten facing een fout heeft gemaakt die hem tuchtrechtelijk kan worden aangerekend. Gelet hierop zal het Centraal Tuchtcollege dit klachtonderdeel alsnog ongegrond verklaren. Overigens bevreemdt het het Centraal Tuchtcollege dat in deze procedure het medisch dossier niet is overgelegd.

4.4 Wat betreft de klachtonderdelen betreffende de bejegening van klaagster verenigt het Centraal Tuchtcollege zich met de overwegingen van het College in eerste aanleg. De door de tandarts in hoger beroep gegeven nadere toelichting met betrekking tot de context waarin het handelen waar de klachtonderdelen op zien heeft plaatsgevonden, heeft daar geen ander licht op geworpen. De bejegening van klaagster, zoals blijkt uit de overgelegde correspondentie, is onnodig grievend en dus onprofessioneel. Van een tandarts wordt verwacht dat hij een patiënt, ook als deze zich in zijn beleving onredelijk opstelt, zakelijk en correct bejegt en blijft bejegenen.

4.5 De bestreden beslissing zal gedeeltelijk worden vernietigd en klachtonderdeel 1 zal alsnog ongegrond worden verklaard. Gelet hierop ziet het Centraal Tuchtcollege aanleiding de opgelegde maatregel te matigen tot een waarschuwing.

#### 5. Beslissing

Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:  
vernietigt de bestreden beslissing voor zover daarin het klachtonderdeel met betrekking tot de tandheeskundige behandeling van klaagster gegrond is verklaard en voor zover de tandarts de maatregel van berisping is opgelegd;

en opnieuw rechtdoende:

verklaart dit klachtonderdeel alsnog ongegrond;

legt de tandarts de maatregel van waarschuwing op;

verwerpt het beroep voor het overige.

Deze beslissing is gegeven door: mr. C.H.M. van Altena, voorzitter, mr. W.P.C.M.

Bruinsma en mr. T.W.H.E. Schmitz, leden-juristen en drs. M. Fokke en drs. H.J. van

Iterson, leden- beroepsgenoten en mr. M.H. van Gool, secretaris en uitgesproken ter  
openbare zitting van  
21 juli 2016. Voorzitter w.g. Secretaris w.g.