

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 15205b

Uitspraak: 9 november 2016

HET REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDS- ZORG

TE EINDHOVEN

heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 29 december 2015 binnengekomen klacht van:

[A]
[B]
[C]
[D]
wonende te [E]
klagers

tegen:

[F]
tandarts
werkzaam te [E]
verweerder

1. Het verloop van de procedure

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift en de aanvulling daarop
- het verweerschrift
- de repliek
- de brief d.d. 11 mei 2016 van verweerder, waarin hij aangeeft niet te zullen dupliceren
- de brief van verweerder, ingekomen op 1 juni 2016.

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van het aangeboden mondelinge vooronderzoek.

De klacht is ter openbare zitting van 30 september 2016 behandeld. Klagers sub 1 en 4 waren aanwezig. Verweerder was afwezig. Mevrouw mr. D.J. Dijkstra-Orsel was namens verweerder aanwezig.

2. De feiten

Het gaat in deze zaak om het volgende.

Klagers waren patiënt in de praktijk bij verweerder.

Op 18 juni 2015 heeft klaagster sub 4, moeder van klagers sub 2 en 3 en partner van klager sub 1, een e-mail gestuurd naar de praktijk van verweerder met de volgende tekst:

“hierbij weet u mijn antwoord!!

wat een zielige vertoning....wat een uitbuitelij en dan DENKEN jullie dat jullie dit winnen.... bij deze weet zeker van niet....en ook wij gaan weg bij jullie praktijk”.

Hierop zijn klagers uitgeschreven uit de praktijk van verweerder. Op de patiëntenkaarten van klagers is genoteerd:

“GEEN afspraak meer geven” of “gaan naar andere tandarts, zie opgeslagen mail bij [klager sub 3]”.

Op 11 december 2015 heeft klager sub 1 contact opgenomen met de praktijk om een afspraak te maken voor zijn stiefzoon, klager sub 2. Hem werd medegedeeld dat er geen afspraak kon worden gemaakt. Ook toen klager sub 2 later zelf contact opnam vanwege pijnklachten, kon hij geen afspraak meer maken.

3. Het standpunt van klagers en de klacht

Klagers verwijten verweerder dat hij:

1. onzorgvuldig heeft gewerkt;
2. niet heeft voldaan aan zijn zorgplicht;
3. niet heeft gecommuniceerd;
4. heeft gehandeld uit winstbejag en valse facturen heeft ingediend bij de zorgverzekeraar.

Ter toelichting hebben klagers nog het volgende aangevoerd.

Bij klager sub 3 zijn er meerdere keren vullingen uit zijn tanden/kiezen gevallen, waarvoor hij terug moest naar verweerder. Hiervoor moest hij steeds opnieuw betalen. Verweerder heeft hem niet geïnformeerd hoe het stond met zijn eigen bijdrage. Klager kreeg een hoge rekening van zijn zorgverzekeraar.

Klager sub 3 is op enig moment overgestapt naar een andere tandarts.

Ook bij klager sub 2 zijn er meerdere keren vullingen uit gevallen. Bij klager sub 2 was er op 15 december 2014 geconstateerd dat hij één gaatje had dat moest worden gevuld. Toen hij een maand later daarvoor terugkwam, bleken er ineens vier gaatjes te zijn. Klager lijkt dit haast onmogelijk.

Toen klager sub 2 in China was, viel één van de vullingen eruit. Toen hij bij terugkomst in Nederland daarvoor een afspraak wilde maken, werd gezegd dat dat niet mogelijk was omdat hij was uitgeschreven. Noch hijzelf, noch zijn moeder (klaagster sub 4) of zijn stiefvader (klager sub 1) hadden hem uitgeschreven. Dit laatste is ook niet mogelijk nu klager sub 2 meerderjarig is.

Vervolgens bleek dat zowel klager sub 1, als klager sub 2 als klaagster sub 4 waren uitgeschreven. Deze klagers hadden echter nooit aangegeven uitgeschreven te willen worden. Nu moesten zij met spoed op zoek naar een andere tandarts.

Ter zitting heeft klaagster sub 4 toegelicht dat de e-mail waarop verweerder de uitschrijving heeft gebaseerd een boze e-mail was waarin ze haar onvrede heeft geuit en wel-

iswaar heeft geschreven 'en ook wij gaan weg bij jullie praktijk', maar dat dit niet was bedoeld als verzoek tot uitschrijving.

4. Het standpunt van verweerder

Verweerder stelt dat hij altijd heeft gehandeld zoals dat van een tandarts mag worden verwacht. De nota's die zijn verstuurd, zijn alleen voor daadwerkelijk geleverde zorg. Enkele uitgevallen restauraties zijn onder garantie opnieuw gedaan en deze zijn dan ook niet in rekening gebracht.

Verweerder heeft naar zijn mening altijd goed gecommuniceerd over bijvoorbeeld slechte mondhygiëne of de risico's daarvan, zoals ook is genoteerd op de patiëntenkaarten.

De laatste jaren werd al duidelijk dat klagers geen vertrouwen meer hadden in verweerder en zijn collega's als zorgprofessionals. Regelmatig werd er een grote mond opgezet of werden zij bedreigd door meerdere gezinsleden.

Voor 18 februari 2015 was er een afspraak gemaakt met klaagster sub 4 om haar onvrede over de behandelingen van haar kinderen te bespreken. Klaagster is echter niet verschenen.

Op 18 juni 2015 is met klaagster sub 4 afgesproken dat het hele gezin zou worden uitgeschreven uit de praktijk. Verweerder is ervan uitgegaan dat het alle gezinsleden betrof, dus ook de meerderjarigen, omdat moeder zijn inziens namens allen sprak.

5. De overwegingen van het college

Ten aanzien van de klachtonderdelen 1 en 4 overweegt het college als volgt.

Uit de patiëntenkaart blijkt dat weliswaar vaker dezelfde elementen zijn behandeld, maar dat dit niet was vanwege het uitvallen van de eerdere vullingen, maar vanwege het feit dat er naast of onder de bestaande vullingen gaatjes waren ontstaan. Dat valt mede af te leiden uit het feit dat het type vulling anders is en het vlak groter is geworden. Overigens is het niet verwonderlijk dat de tandarts meer gaatjes heeft vastgesteld dan de mondhygiënist, zeker niet na het maken van foto's.

Eén maal is onder garantie een restauratie uitgevoerd. Klagers hebben noch met bewijzen gestaafd, noch aannemelijk gemaakt dat er vaker door verweerder vervaardigde vullingen uit zijn gevallen. Niet is gebleken dat verweerder onzorgvuldig heeft gewerkt. Gezien het voorgaande is ook niet komen vast te staan dat er onjuiste nota's zijn ingediend door verweerder. Deze klachtonderdelen zijn dan ook ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2 overweegt het college als volgt.

Naar het oordeel van het college had verweerder de e-mail van klaagster sub 4 niet mogen opvatten als een verzoek tot uitschrijving. In ieder geval niet als een verzoek tot uitschrijving van klager sub 1 en klager sub 2, nu klaagster hen niet kan laten uitschrijven aangezien zij beiden meerderjarig zijn, maar evenmin van klaagster zelf. Verweerder had zich ervan moeten vergewissen wat klaagster sub 4 met de - boze - e-mail bedoelde; of ze de e-mail daadwerkelijk had bedoeld als een verzoek tot uitschrijving, en zo ja, per wanneer en naar welke tandarts ze wilde overstappen.

Verweerder heeft tevens nagelaten klagers te berichten dat zij waren uitgeschreven. Als gevolg van het verkeerd interpreteren van de e-mail, heeft verweerder ten onrechte geweigerd klager sub 2 te behandelen toen hij zich bij de praktijk meldde met pijnklachten.

Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3 overweegt het college als volgt.

Niet is vastgesteld dat verweerder klagers niet goed heeft geïnformeerd. Van de patiëntenkaarten valt af te leiden dat verweerder klagers regelmatig heeft geïnformeerd over verschillende zaken, waaronder mondhygiëne, voedingsgewoonten, de oorzaak van de aanwezigheid van meer gaatjes dan in eerste instantie door de mondhygiëniste was vastgesteld.

Voorts is het niet aan verweerder om klager(s) te informeren over de stand van zaken rond de zorgverzekering en het eigen risico. Verweerder is daar tenslotte ook niet van op de hoogte.

Verweerder kan evenmin worden verweten dat hij niet met klager sub 3 heeft gecommuniceerd over het uitstellen van de behandeling naar het volgende jaar. Niet alle behandelingen lenen zich ervoor om te worden uitgesteld. Daarbij is bij het consult op 2 december 2014 genoteerd: *“Gesproken over kosten, kosten geen probleem, wil alles in 1x behandeld hebben en wil geen vrij nemen van werk want dat is qua kosten duurder”*. Het college begrijpt daaruit dat wel degelijk over kosten is gesproken en dat ten aanzien daarvan geen problemen bestonden.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Maatregel

Nu klachtonderdeel 2 gegrond is, zal het college verweerder daarvoor een waarschuwing opleggen. Het college weegt daarbij mee dat voorstelbaar is dat de e-mail van klaagster sub 4 door verweerder verkeerd is geïnterpreteerd. Dit laat echter onverlet dat verweerder bij klaagster sub 4 had moeten informeren wat de bedoeling van haar e-mail was, hij de andere klagers niet had mogen uitschrijven, klagers had moeten berichten over de uitschrijving en klager sub 2 ten onrechte zorg heeft geweigerd.

6. De beslissing

Het college:

- verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond;
- legt verweerder daarvoor de maatregel van waarschuwing op;
- wijst de klacht voor het overige af.

Aldus beslist door mr. K.A.J.C.M. van den Berg Jeths-van Meerwijk als voorzitter, mr. C.D.M. Lamers als lid-jurist, J.G.J.M. Niessen, G.L.M.M. van der Werff en R.C.M. van Gorp als leden-beroepsgenoten, in aanwezigheid van mr. M. van der Hart als secretaris en in het openbaar uitgesproken op 9 november 2016 in aanwezigheid van de secretaris.