

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 255/2015

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 16 december 2016 naar aanleiding van de op 27 oktober 2015 bij het Regionaal Tuchtcollege te Amsterdam ingekomen en naar het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle doorgezonden en aldaar op 2 november 2015 binnengekomen klacht van

A, wonende te B,

k l a a g s t e r

-tegen-

C, tandarts, werkzaam te B,
bijgestaan door mr. S.J. Berkhoff-Muntinga, verbonden aan de VvAa te Utrecht,

v e r w e e r d e r

1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Dit blijkt uit het volgende:

- het klaagschrift;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de repliek met de bijlage;
- de dupliek met de bijlagen;
- een brief van verweerder van 11 juli 2016;
- een brief van klaagster van 16 juli 2016;
- een schrijven van het college van 19 juli 2016 aan klaagster;
- een schrijven van klaagster van 25 juli 2016 met onder meer een uitbreiding van de klacht;
- een brief van het college aan klaagster van 27 juli 2016;
- een brief van klaagster, ingekomen op 4 augustus 2016;
- een brief van het college van 5 augustus 2016 welke retour afzender is gezonden en op 29 augustus weer bij het college is ontvangen;
- een e-mail van het college aan klaagster van 30 september 2016;
- een e-mail van klaagster aan het college van 30 september 2016;
- een brief van het college aan klaagster van 4 oktober 2016;

- een e-mail van klagster van 8 oktober 2016.

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid mondeling gehoord te worden in vooronderzoek.

De zaak is behandeld ter openbare zitting van 4 november 2016. Klagster is niet verschenen hetgeen zij tevoren schriftelijk heeft laten weten. Verweerder is verschenen, bijgestaan door zijn gemachtigde.

2. FEITEN

Op grond van de stukken (waaronder het tandheelkundig dossier) dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan.

Klagster, geboren in 1954, is patiënt bij D, alwaar verweerder als tandarts werkzaam is in de groepspraktijk.

Klagster werd door verschillende tandartsen gezien, waaronder verweerder.

Op 11 augustus 2015 is genoteerd in het tandheelkundig dossier:

*“11-08-2015 bplan Bespreken behandelplan
 opt Orthopantomogram
 div Diversen
 patiënte heeft momenteel te veel tandheelkundig
 problemen, ben niet zeker of we in onze praktijk
 de kennis en de kunde hebben om haar
 problemen te kunnen behandelen, mogelijk
 verwijzen naar de stichting Bijzonder
 tandheelkunde.”*

Naar aanleiding van 11 augustus 2015 is gedeclareerd code C28, Uitgebreid onderzoek t.b.v. opstellen en vastleggen behandelplan (€ 94,77), en X21, kaakoverzichtsfoto (€ 63,18).

Op 8 september 2015 is een verwijsbrief aan het E in B door tandarts F geschreven, inhoudende, voor zover thans van belang:

“Zoals telefonisch aangekondigd stuur ik patiënte langs om de mogelijkheden te inventariseren met betrekking tot functie herstel en esthetisch herstel, maar bovenal het herstel van een gezonde mond.

Patiënte heeft een sterke voorkeur voor een vaste voorziening.

Tot op heden hebben wij op verzoek van patiënte alleen kleine esthetische aanpassingen gedaan met composiet zonder een groter plan te maken voor herstel van gezondheid en functie. Dit kwam mede voort uit de wens van patiënte om geen röntgen foto's te nemen.

Bij het bezoek van patiënte aan onze parodontoloog/implantoloog is na lange tijd een OPT gemaakt waarbij een flink aantal parodontale/periapicale problemen aan het licht kwamen. Naar aanleiding van deze recente OPT hebben wij patiënte het volgende behandeladvies gegeven:

- elementen met slechte en dubieuze prognose extraheren*
- elementen met goede prognose behandelen*

*-functie herstel door middel van uitneembare voorziening al dan niet gedragen door implantaten en gezonde pijlerelementen.
-of herstel met bruggen/solitaire implantaten, maar deze optie lijkt ons weinig voorspelbaar en heeft wat ons betreft niet de voorkeur.
-een volledige prothese al dan niet gedragen door implantaten is van onze kant ook kort de revue gepasseerd.
Gezien ons voorstel waarbij een sterk advies uitgaat naar uitneembare apparatuur zou patiënte graag een tweede mening horen over het herstel met implantaten en vaste voorzieningen.”*

Op 16 oktober 2015 heeft de KNMT aan klaagster laten weten dat verweerder geen lid is van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT) en niet aangesloten is bij de KNMT-klachtenregeling.

Op 27 september 2015 had klaagster een e-mailbericht verzonden aan tandarts G, eveneens werkzaam bij D, waarin zij onder meer schrijft:
“Ook zou ik graag willen weten bij welke klachtencommissie D is aangesloten?”

Op 16 oktober 2015 verzond klaagster een e-mail naar info@D ter attentie van verweerder en tandarts G, voor zover thans van belang, inhoudende:
*“Ik heb een aantal weken geleden mijn verwondering en bezwaren aan u voorgelegd over de codes die u rekening bracht en niet in overeenstemming zijn met de geleverde dienst.
(...)
Ik wil een klacht indienen. Bij welke klachten organisatie is D en bent u beide aangesloten?”*

In het dossier zit een ongedateerde brief van tandarts G dat klaagster alsnog terecht kan bij de KNMT voor een klacht.

Op 16 oktober 2015 meldde klaagster aan tandarts G per e-mailbericht het navolgende, voor zover thans van belang:
“De heer [achternaam verweerder, RTC] schrijft uit voor een overzichtsfoto, heeft de foto laten zien en me verwezen naar collega F. Nota 157,95. Een overzichtsfoto kost echter 48 euro. Op mijn verzoeken om opheldering: geen reactie. Ik zal me dus wenden naar de door NMT genoemde instanties. Hij is geen lid van de NMT.”

Op 19 oktober 2015 werd door tandarts G een e-mailbericht verzonden aan klaagster, onder meer, inhoudende:
“Wat ik in uw gegevens kan zien is de declaratie van C opgebouwd uit 2 prestaties C28 en X21/ waarom hij deze declareerde is naar inzicht van de heer [achternaam verweerder, RTC] en kan ik geen uitspraken over doen, echter het vaste tarief van een overzichtsfoto is heden 63,18 en niet de door u geschetste 48 euro.”

Op 22 oktober 2015 bericht klaagster vervolgens via het e-mailadres INFO D ter attentie van verweerder dat zij geen reactie van verweerder heeft ontvangen en hij geen lid is van de NMT. Om die reden zal klaagster haar bezwaar tegen de nota bij de tuchtraad H voorleggen.

Op 22 oktober 2015 werd door balieassistente, namens I, navolgend bericht aan klaagster verzonden per e-mail:

“Op verzoek van I stuur ik u deze mail.

Wij zijn er vanuit gegaan dat het antwoord van tandarts G betreffende de code afdoende zou zijn.

Er is een foto gemaakt en een beoordeling geweest van het tandvlees.

Dit is inderdaad besproken met tandarts F.

Inmiddels zijn alle tandartsen aangemeld bij de NMT.(...)”

Diezelfde dag meldde klaagster aan D dat gelet op de reeds verstreken reactietermijn zij haar klacht naar het tuchtcollege had verzonden.

Op 26 oktober 2015 is door I een e-mailbericht naar klaagster verzonden, voor zover thans van belang, inhoudende:

“Voor uw consult bij Dr [achternaam verweerder, RTC] op 11—08-2015 zijn 2 codes gedeclareerd . C28 onderzoek, opstellen behandelplan 94,77 en er is een OPT/overzichtsfoto gemaakt om bovenstaande op te kunnen stellen code X21 63,18.

Dit alles heeft Dr [achternaam verweerder, RTC] met F overlegd ; daaruit is een advies voorgekomen richting kaakchirurg, zoals met u besproken.”

Op 29 oktober 2015 is nogmaals een e-mailbericht verzonden door I met, voor zover thans van belang, navolgende inhoud:

“De declaratie van dhr [achternaam verweerder, RTC] is volstrekt juist.

Er is een plan opgesteld nav 2 consulten, 1 aan tandarts F en 1 aan specialist [achternaam verweerder, RTC].

Tijdens het consult bij dhr [achternaam verweerder, RTC] is er een overzichts foto gemaakt, zonder welke absoluut geen diagnose te stellen is en er dus zeker geen zinvol plan opgesteld kan worden.

Dat plan is beschreven in de brief, opgesteld door Bouwman, aan de kaakchirurg.

De factuur van dat behandelplan is onder de naam van dhr [achternaam verweerder, RTC] gebeurd.

*Het is in groepspraktijken met meerdere zorgverleners regelmatig zo dat er een **multi disciplinair behandelplan** wordt opgesteld. Een van de zorgverleners zal uiteindelijk een behandelplan factureren ; in dit geval onder de naam van dhr [achternaam verweerder, RTC]. Het opstellen van een behandelplan wordt onderling tussen de betrokken zorgverleners verrekenend. (in uw geval had er dus ook de naam van tandarts F boven de factuur kunnen staan).”*

In het dossier bevindt zich e-mailbericht betreffende een wijziging NMT-praktijkmodule die door het NMT naar D is verzonden. Verweerder staat genoemd als medewerker die op dat moment, 16 december 2015, geregistreerd staat in de KNMT-praktijkmodule.

3. HET STANDPUNT VAN KLAAGSTER EN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerder -zakelijk weergegeven-

1. dat hij ten onrechte in de factuur van € 157,97 een bedrag van € 94,77 heeft opgenomen voor het opstellen van een behandelplan (C28) nu hij die prestatie niet verricht heeft en slechts een overzichtsfoto heeft laten maken;

2. niet tijdig heeft gereageerd naar aanleiding van de klacht;
3. niet aangesloten was bij een klachtenregeling;
4. een respectloze klantovriendelijke bejegening door de praktijk van verweerder.

4. HET STANDPUNT VAN VERWEERDER

Verweerder voert -zakelijk weergegeven- aan dat hem geen tuchtrechtelijk verwijt te maken valt. Zijn argumenten zullen hieronder worden besproken. Verweerder heeft als schikkingsvoorstel aangeboden de kosten van het overleg ad € 94,77 euro terug te betalen. Klaagster heeft aangegeven de terugbetaling van het bedrag te accepteren maar wenste niet te schikken en heeft haar klacht gehandhaafd.

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

Vaststaat dat er op 11 augustus 2015 door verweerder een overzichtsfoto is gemaakt. De bij deze verrichting behorende code is X21 waarbij een bedrag van € 63,18 mocht worden gedeclareerd. Verweerder is van oordeel dat de declaratie C28 ook terecht is gedeclareerd. De toegepaste code C28 'uitgebreid onderzoek t.b.v. opstellen en vastleggen behandelplan' ten bedrage van € 94,77 was het meest passend voor de situatie. Het college acht het standpunt van verweerder, ook op grond van zijn verklaring ter zitting, aannemelijk. Verweerder heeft patiënte gezien en een aantekening gemaakt in de zogenaamde "historie" dat het behandelplan besproken moest worden. Er is weliswaar geen schriftelijk behandelplan gekomen maar er heeft vervolgens intern overleg tussen verweerder en collega F plaatsgevonden dat heeft geresulteerd in het plan dat in de verwijfsbrief van F is beschreven. Er wordt daarin overigens ook telkens in de 'wij-vorm' geschreven. Dat verweerder klaagster, zoals zij stelt, terug heeft verwezen naar tandarts F ter bespreking van het verdere behandelplan, en in de tussentijd een intern overleg over dat behandelplan heeft plaatsgevonden, is zorgvuldig te noemen. Het bovenbeschreven handelen is te categoriseren als een verrichting met code C28. Hoewel het beter was geweest als het overleg helder in het dossier beschreven was geweest - waar de verrichting dus evengoed op naam van collega F gedeclareerd had kunnen worden - is het college van oordeel dat verweerder met deze declaratie binnen de grenzen van de onder 5.1 genoemde norm is gebleven.

5.3

Ten aanzien van de reactie van verweerder op klaagsters vragen is het college van oordeel dat uit het dossier volgt dat verweerder in dezen evenmin een verwijt treft. In tijd is immers vast te stellen dat niet eerder dan 16 oktober 2015 door klaagster een

e-mailbericht ter attentie van verweerder (en tandarts G) is verzonden terwijl klaagster reeds op 22 oktober 2015 een klacht heeft ingediend. Weliswaar heeft klaagster eerder vragen gesteld over verweerders factuur maar deze vragen waren aan tandarts G gericht. Verweerder kan derhalve geen verwijt worden gemaakt dat hij niet tijdig reageerde. Bovendien is op de klacht, die verweerder naar zijn zeggen niet eerder heeft bereikt dan in deze procedure, in ieder geval namens hem, uitvoerig gereageerd. Op de vraag van 16 oktober 2015 heeft tandarts G op 16 en 19 oktober 2015 geantwoord. Op 22 oktober 2015 heeft klaagster een e-mailbericht naar 'info D' verzonden ter attentie van verweerder. Op diezelfde dag is namens de directie, I, bericht dat deze ervan uit is gegaan dat de beantwoording van tandarts G voldoende zou zijn geweest. Er werd tevens melding gedaan dat I de week erna weer aanwezig zou zijn op de praktijk. Vervolgens is op 26 oktober en 29 oktober 2015 nogmaals uitleg gegeven per e-mail.

5.4

Uit het dossier blijkt weliswaar dat er onduidelijkheden zijn geweest omtrent de door D geregelde registratie van verweerder bij de KNMT, hetgeen thans is verbeterd, echter dit is van onvoldoende gewicht om tot een tuchtrechtelijk verwijt te komen aan verweerder. Verweerder was wel tot 1 januari 2014 aangesloten bij ANT zodat klaagster ook daar een klacht had kunnen indienen. Gelet op het voorgaande is het college van oordeel dat weliswaar verweerder niet zelf de vragen en bezwaren van klaagster heeft beantwoord maar dat verweerder, onderdeel zijnde van de groepspraktijk, wel zorg heeft gedragen om binnen de organisatie van de groepspraktijk een correcte werkwijze voor het afhandeling van klachten te realiseren. Overigens is niet gebleken dat in deze afhandeling sprake is geweest van een onprofessionele houding of onheuse toon aan het adres van klaagster. De e-mails zijn van een zakelijke beleefde aard. Niet is onderbouwd waarop klaagster in dit verband doelt. Dit klachtonderdeel treft daarmee geen doel.

Gelet op het bovenstaande zal de klacht als ongegrond worden afgewezen.

6. DE BESLISSING

Het college wijst de klacht af.

Aldus gedaan door mr. F. van der Maden, voorzitter, mr. M. Willemse, lid-jurist en R. Rowel, J. Dam en R.T. Thomson, leden-tandarts, in tegenwoordigheid van mr. B.E.H. Zijlstra-Bauer, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 16 december 2016 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 aan-gelegenheid uit hoofde van de hun toevertrouwde belangen aangaat.

Het tot het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg gericht beroepschrift wordt ingezonden bij de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle, door wie het binnen de beroepstermijn moet zijn ontvangen.