

## CENTRAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: c2018.487

### **CENTRAAL TUCHTCOLLEGE voor de Gezondheidszorg**

Beslissing in de zaak onder nummer C2018.487 van:

A.wonende te B.,

appellant, klager in eerste aanleg,  
tegen

C., kaakchirurg, werkzaam te D.,  
verweerster in beide instanties,

gemachtigde: mr. S.J. Berkhoff-Muntinga, verbonden aan de stichting VvAA Rechtsbijstand te Utrecht.

1. Verloop van de procedure

A. – hierna klager – heeft op 13 juni 2018 bij het Regionaal Tuchtcollege te Amsterdam tegen mevrouw C. – hierna de kaakchirurg – een klacht ingediend. Bij beslissing van 10 december 2018, onder nummer 18/222, heeft dat College de klacht als kennelijk ongegrond afgewezen.

Klager is van die beslissing tijdig in beroep gekomen. De kaakchirurg heeft een verweerschrift in beroep ingediend.

De zaak is in beroep behandeld ter openbare terechtzitting van het Centraal Tuchtcollege van 14 mei 2019, waar zijn verschenen klager, en de kaakchirurg, bijgestaan door mr. Berkhoff-Muntinga.

Zowel klager als de kaakchirurg en haar gemachtigde hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. Beslissing in eerste aanleg

Het Regionaal Tuchtcollege heeft aan zijn beslissing het volgende ten grondslag gelegd.

“2. *De feiten*

*Op grond van de stukken kan van het volgende worden uitgegaan:*

2.1. *Klager, geboren in 1965, is bij brief van 3 mei 2016 door zijn tandarts doorverwezen naar de polikliniek Mondziekten, Kaak- en Aangezichts chirurgie van het E. te D., voor verwijdering van alle kiezen, indien men zich in het E. kon vinden in het in de brief omschreven behandelplan.*

2.2. *In december 2016 heeft een collega van verweerster, die als kaakchirurg werkzaam is in het E., één kies bij klager verwijderd. Op 11 september 2017 had klager een afspraak met een andere collega van verweerster om nog meer kiezen te verwijderen. Klager heeft die afspraak afgezegd.*

2.3. *Op 22 januari 2018 heeft klager telefonisch contact opgenomen met de polikliniek kaakchirurgie van het E. voor het maken van een nieuwe afspraak. De afspraak is ingepland op 15 maart 2018 bij verweerster. De afspraak is door de assistente in het systeem ingeboekt als een consultafpraak.*

2.4. *Op 15 maart 2018 heeft verweerster klager gezien. Verweerster heeft de mond van klager onderzocht, een röntgenfoto gemaakt en een behandelvoorstel gedaan*

waarbij zij klager heeft gevraagd of hij de volgende keer een nieuwe verwijsbrief van de tandarts mee zou willen nemen. Klager is vervolgens boos weggelopen.

### 3. De klacht en het standpunt van klager

De klacht houdt zakelijk weergegeven in dat verweerster:

1. klager zonder behandeling naar huis heeft gestuurd;
2. een ernstig gebrek aan empathie heeft, door geen rekening te houden met zijn situatie.

Klager heeft zijn klacht als volgt toegelicht. In december 2016 is er door een collega van verweerster één kies bij klager verwijderd. Hij vond dat op dat moment voldoende. In juli 2017 heeft klager voor 11 september 2017 een nieuwe afspraak gemaakt, om nog meer kiezen te verwijderen. Die afspraak heeft klager moeten afzeggen. Op 22 januari 2018 heeft klager opnieuw gebeld voor een afspraak. Klager heeft toen duidelijk gemaakt dat hij wilde dat twee kiezen getrokken zouden worden. De afspraak werd ingepland op 15 maart 2018 bij verweerster. Klager was in de veronderstelling dat de nieuwe afspraak in maart 2018 de geannuleerde behandelafpraak van 11 september 2017 zou vervangen. Tijdens de afspraak op 15 maart 2018 heeft verweerster niets gezegd over het feit dat het die dag niet om een behandelafpraak maar om een consultafpraak ging en dat klager daarom niet behandeld kon worden. Verweerster heeft gezegd dat klager niet behandeld kon worden omdat de verwijsbrief van de tandarts te oud was. Klager is daarop de behandelkamer uitgelopen, omdat hij boos was over het feit dat hij niet behandeld werd door verweerster. Klager was voorts op 15 maart 2018 erg zenuwachtig voor de behandeling. Bij binnenkomst heeft klager bij verweerster aangegeven dat hij niet had geslapen in aanloop naar de afspraak. Verweerster heeft daarmee geen rekening gehouden. Verweerster heeft ook niet echt gepoogd om een goed gesprek op te starten. De menselijke factor aan een afspraak was bij verweerster totaal niet aanwezig, aldus klager.

### 4. Het standpunt van verweerster

Verweerster bestrijdt de klacht als volgt. Verweerster heeft klager op 15 maart 2018 voor het eerst gezien. Klager heeft verweerster toen verzocht om de 15 en 16 te verwijderen in verband met verval. Op verweersters vraag of hij pijn had, heeft klager ontkenkend geantwoord. Klager heeft verweerster niet verteld dat hij angstig was en hij kwam op verweerster ook niet angstig over. Klager heeft verweerster verzocht om hem rechtop te onderzoeken, omdat liggend apneus zouden optreden. Verweerster heeft klager om een toelichting gevraagd, omdat, voor zover zij weet, apneus alleen voorkomen tijdens de slaap. Verweerster heeft klager vervolgens onderzocht en een röntgenfoto laten maken. Daarop was ernstig verval van de 16 en 17 te zien. Verweerster heeft klager daarop voorgesteld om bij de volgende afspraak de 16 en 17 te verwijderen en de 15 te laten zitten en hem gevraagd om zijn tandarts te laten bevestigen dat hij hiermee akkoord was. Dat was de reden dat zij vroeg om de volgende keer een nieuwe verwijsbrief van de tandarts mee te nemen. Klager heeft verweerster hierop gevraagd of er die dag geen behandeling plaats zou vinden. Verweerster heeft klager uitgelegd dat daarvoor geen gelegenheid was. Er was een consultafpraak ingepland waarvoor ruim de tijd nodig was geweest en er was geen gelegenheid om klager direct te behandelen. Daarop is klager verontwaardigd weggelopen. Anders dan klager meent was de gedateerde verwijsbrief niet de reden om klager niet meteen op 15 maart 2018 te behandelen. Verweerster betreurt het dat zij bij klager is overgekomen als ongeïnteresseerd en/of niet empathisch. Als zij op welke manier dan ook had gemerkt dat angst een rol speelde dan had zij daar zeker aandacht aan besteedt, aldus - nog steeds - verweerster.

### 5. De beoordeling

5.1. *Bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen gaat het er niet om 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. *Klager verwijt verweerster allereerst dat zij hem op 15 maart 2018 zonder behandeling naar huis heeft gestuurd.*

5.3. *Uit de stukken blijkt dat na een verwijzing door de tandarts in mei 2016 bij klager in december 2016 een kies is verwijderd door een collega van verweerster. Klager had op 11 september 2017 een behandelafpraak met een andere collega van verweerster om meer kiezen te laten verwijderen, maar die afspraak heeft hij moeten afzeggen. Op 22 januari 2018 heeft klager met het ziekenhuis gebeld om een nieuwe afspraak te maken voor het verwijderen van twee kiezen. Klager heeft bij het maken van de afspraak niet kenbaar gemaakt dat hij pijn had. Klager ging er van uit dat deze nieuwe afspraak de geannuleerde behandelafpraak van 11 september 2017 zou vervangen. De afspraak bij verweerster is door de assistente echter ingepland als een consultafpraak. Klager ging er aldus van uit dat de afspraak op 15 maart 2018 een behandelafpraak was, terwijl verweerster er van uitging dat het een consultafpraak betrof en heeft klager om die reden niet behandeld. Er is dus sprake geweest van miscommunicatie waardoor de afspraak met verweerster niet conform de verwachting van klager was. Dat is ongelukkig en het was wellicht beter geweest als verweerster of baliemedewerkers aan het begin van de afspraak aan klager had uitgelegd dat het om een consultafpraak en niet om een behandelafpraak ging, maar een en ander is onvoldoende om verweerster daarvan een tuchtrechtelijk verwijt te maken. Dit geldt temeer nu klager volgens verweerster pas op het moment dat hij boos wegliep kenbaar heeft gemaakt dat hij er vanuit ging dat hij behandeld zou worden. Overigens is het college van oordeel dat verweerster zorgvuldig heeft gehandeld door aan klager te vragen naar de volgende afspraak een nieuwe verwijsbrief mee te nemen. Klager vroeg verweerster immers om twee kiezen te trekken, terwijl zij uit de verwijsbrief van mei 2016 begreep dat het plan van de tandarts van klager was om alle kiezen te verwijderen. Een nieuwe verwijsbrief kon de daardoor ontstane onduidelijkheid wegnemen.*

5.4. *Klager verwijt verweerster voorts dat zij een ernstig gebrek aan empathie heeft omdat zij onvoldoende rekening heeft gehouden met het feit dat klager nerveus en angstig was. Klager heeft echter erkend dat hij dit niet tegen verweerster heeft gezegd en dat het zou kunnen dat dit ook niet aan hem te zien was. Gelet hierop valt het verweerster dan ook niet tuchtrechtelijk te verwijten dat zij hier geen aandacht aan heeft besteed. Ook overigens is het college niet gebleken dat verweerster in haar bejegening van klager tekort is geschoten.*

*De conclusie van het voorgaande is dat de klacht in beide onderdelen kennelijk ongegrond is.*

*Verweerster kan met betrekking tot de klacht geen verwijt als bedoeld in artikel 47 lid 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg worden gemaakt.”*

3. *Vaststaande feiten en omstandigheden*

*Voor de beoordeling van het beroep gaat het Centraal Tuchtcollege uit van de feiten en omstandigheden zoals weergegeven in de beslissing in eerste aanleg, welke weergave in beroep niet, althans onvoldoende, is bestreden.*

4. *Beoordeling van het beroep*

4.1 Klager beoogt met zijn beroep de zaak in volle omvang aan het Centraal Tuchtcollege voor te leggen en concludeert – impliciet – tot gegrondverklaring van het beroep.

4.2 De kaakchirurg voert hiertegen verweer en concludeert – impliciet – tot verwerping van het beroep.

4.3 In beroep is de schriftelijke klacht over het beroepsmatig handelen van de kaakchirurg nog een keer aan de tuchtrechter ter beoordeling voorgelegd. Het door het Regionaal Tuchtcollege gevormde zaaksdossier is aan het Centraal Tuchtcollege gestuurd. Het Centraal Tuchtcollege heeft kennis genomen van de inhoud van die in eerste aanleg geformuleerde klacht en het daarover in eerste aanleg door partijen schriftelijk gevoerde debat.

4.4 In beroep is het debat door partijen schriftelijk nog een keer gevoerd, waarbij door ieder van hen standpunten zijn ingenomen naar aanleiding van de door het Regionaal Tuchtcollege vastgestelde feiten en de door dat College gegeven beschouwingen en beslissingen. Tijdens de mondelinge behandeling op 14 mei 2019 is dat debat voortgezet.

4.5 De behandeling in beroep heeft het Centraal Tuchtcollege niet geleid tot de vaststelling van andere feiten en tot andere beschouwingen en beslissingen dan die van het College in eerste aanleg. Dit betekent dat het beroep zal worden verworpen.

## 5. Beslissing

Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:  
verwerpt het beroep.

Deze beslissing is gegeven door: T.L. de Vries, voorzitter; S.M. Evers en Y.A.J.M. van Kuijck, leden-juristen en M. Fokke en A. Vissink, leden-beroepsgenoten en M.D. Barendrecht-Deelen, secretaris.

Uitgesproken ter openbare zitting van 18 juni 2019.

Voorzitter w.g. Secretaris w.g.