

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: T2018/05

Rep.nr. T2018/05

12 maart 2019

Def. 026

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG TE GRONINGEN

Beslissing op de klacht van:

A,
wonende te B,
klager,

tegen

C,
werkzaam als tandarts te D,
verweerder,
BIG-registratienummer: -,
advocaat: mr. T.A.M. van Oosterhout.

1. Verloop van de procedure

Het college heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- het klaagschrift met bijlagen van 2 oktober 2018, ingekomen op 5 oktober 2018;
- het verweerschrift met bijlagen van 19 november 2018, ingekomen op 21 november 2018;
- het proces-verbaal van het op 6 december 2018 gehouden mondeling vooronderzoek onder leiding van J. Wiersma-Veenhoven, plaatsvervangend secretaris van het college.

De klacht is behandeld ter openbare zitting van 29 januari 2019. Partijen zijn verschenen, verweerder tezamen met zijn advocaat, en hebben hun standpunten aldaar nader toegelicht.

2. Vaststaande feiten

Voor de beoordeling van de klacht gaat het college uit van de volgende feiten.

2.1

Klager was, ten tijde hier van belang, patiënt in de door verweerder geëxploiteerde tandartsenpraktijk te D (Kliniek D).

2.2

Klager heeft in de periode van november 2015 tot en met september 2017 diverse malen de kliniek van verweerder bezocht voor een consult of een behandeling.

2.3

In reactie op een door klager ontvangen nota van Famed B.V. van 5 oktober 2017 terzake van tandheelkundige verrichtingen door verweerder bij klager, heeft klager bij brief van 9 oktober 2017 verweerder laten weten met deze nota niet akkoord te gaan en voor deze nota een credit-nota te verwachten. Dit overeenkomstig een door klager gemaakte berekening.

2.4

De praktijkmanager van de praktijk heeft daarop gereageerd bij brief van 11 oktober 2017. Partijen hebben vervolgens bij brieven van 20 oktober 2017 (klager) en 30 oktober 2017 (praktijkmanager) andermaal over en weer gereageerd.

2.5

Op 16 januari 2018 hebben klager en verweerder in het bijzijn van mevrouw E, floormanager, met elkaar gesproken. De uitkomst van dit gesprek was dat klager de helft van het bedrag waarover partijen het niet eens waren zou voldoen en dat klager op zoek zou gaan naar een andere tandarts. Klager heeft vervolgens het door hem te betalen bedrag direct door middel van een pinbetaling voldaan.

2.6

Bij brief van 17 januari 2018 heeft klager aan verweerder de naam van zijn nieuwe tandarts doorgegeven. Daarnaast heeft hij verweerder in deze brief verzocht een door hem berekend bedrag terug te betalen als zijnde teveel door hem betaald.

2.7

Verweerder heeft daarop bij brief van 18 januari 2018 gereageerd. Daarin heeft verweerder onder meer aangegeven de brief van klager te betreuren, daar een en ander in de ogen van verweerder op 16 januari 2018 besproken en afgehandeld was.

3. De klacht

Het college onderscheidt de volgende klachtonderdelen:

- 1) Verweerder handelt niet conform de artikelen 13, 14, 15 en 16 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (verder Wkkgz), aangezien hij geen zorg draagt voor een goede en correcte klachtafhandeling;
- 2) Verweerder handelt onjuist door:
 - a. te hoge tarieven te berekenen voor uitgevoerde handelingen;
 - b. behandelingen die niet hebben plaatsgevonden wel te declareren en
 - c. klager een preventieplan aan te bieden en dat uiteindelijk niet te leveren

4. Het verweer

Verweerder heeft in de eerste plaats gesteld dat het klaagschrift een groot aantal onjuistheden bevat daar waar het gaat om de weergave van de feiten.

Verder heeft verweerder kort samengevat en in hoofdzaak aangevoerd dat de declaraties wel correct zijn. Verweerder wijst er onder meer op dat het consult van de mondhygiënist op 5 september 2017 wel uitgebreid was, alsmede op het feit dat klager op 21 juni 2017 wel in de kliniek aanwezig was. Verder betwist verweerder dat hij klager een preventieplan zou hebben aangeboden voor € 143,50.

Ten aanzien van de afhandeling van de klacht heeft verweerder aangevoerd dat er op 16 januari 2018 een gesprek met klager is geweest waarbij klager en verweerder overeenkwamen dat het bedrag van de declaraties waarover zij van mening verschilden, zou worden gedeeld. Klager heeft toen het nog resterende door hem te betalen bedrag gepind.

5. Beoordeling van de klacht

5.1

Het college overweegt in de eerste plaats 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 binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de stand van de wetenschap ten tijde van het klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen ten tijde van het handelen in de beroepsgroep terzake als norm of standaard was aanvaard.

5.2

Uit de gedingstukken, het proces-verbaal van het mondeling vooronderzoek en het verhandelde ter openbare zitting is het college niet gebleken dat verweerder in strijd zou hebben gehandeld met de artikelen 13, 14, 15 en 16 van de Wkkgz. Daartoe overweegt het college in de eerste plaats dat van een formele, als zodanig door verweerder te duiden, klacht van klager nimmer sprake is geweest. Klager heeft bij brief van 9 oktober 2017 aangegeven het niet eens te zijn met een namens verweerder verzonden declaratie van 5 oktober 2017. De daarop volgende correspondentie heeft uiteindelijk geleid tot een gesprek op 16 januari 2018, waarbij partijen afspraken hebben gemaakt teneinde het tussen hen gerezen financiële geschil te beslechten. Voorts zijn partijen bij die gelegenheid overeen gekomen dat klager op zoek zou gaan naar een andere tandarts.

In het algemeen geldt dat bij communicatie tussen een zorgverlener en een patiënt de zorgverlener, zijnde de professional, een grotere verantwoordelijkheid heeft ten aanzien van het correct verlopen daarvan. Het college stelt vast dat verweerder in dit geval deze verantwoordelijkheid ook heeft genomen. Hij is, na enige correspondentie, met klager in gesprek gegaan hetgeen heeft geleid tot een oplossing. Klager heeft daarna ook overeenkomstig de gemaakte afspraken gehandeld, door het nog door hem te betalen bedrag direct door middel van een pinbetaling te voldoen en door op zoek te gaan naar een andere tandarts. Dat klager kennelijk, gelet op zijn brief van 17 januari 2018 aan verweerder, op de gemaakte afspraken wenste terug te komen, kan verweerder niet worden verweten.

Nu van een formele klacht nimmer sprake is geweest, en verweerder de onvrede van klager over de door hem ontvangen declaratie adequaat heeft afgehandeld, is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door verweerder in dit kader geen sprake. Het eerste klachtonderdeel is om die reden ongegrond.

5.3

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel dat - samengevat geformuleerd - ziet op de 'declaratiepraktijk' van verweerder overweegt het college dat uit de gedingstukken, in het bijzonder de door verweerder overgelegde patiëntenkaart van klager en de daarop door verweerder gegeven toelichting, niet blijkt dat verweerder onjuist zou hebben gedeclareerd. De enkele, niet nader onderbouwde, stelling van klager dat dit wel het geval zou zijn, maakt dit niet anders.

Zo heeft verweerder verrichtingen gefactureerd ten aanzien van een nog op te stellen preventieplan. Het college constateert dat klager daarmee heeft ingestemd, nu, zoals blijkt uit de patiëntenkaart, hij de afspraken met betrekking tot deze verrichtingen ook daadwerkelijk is nagekomen. Er was dus, anders geformuleerd, sprake van informed consent.

Verder kan uit de patiëntenkaart worden afgeleid dat een en ander op 19 september 2017 met klager is besproken, maar dat van een voldragen preventieplan op dat moment nog geen sprake was. Van onjuist declareren in het algemeen en van een onjuiste factuur van 5 oktober 2017 in het bijzonder is naar het oordeel van het college dan ook geen sprake.

Het tweede klachtonderdeel is om die reden ongegrond.

5.4

Het college komt tot de slotsom dat de klacht ongegrond is.

6. Beslissing

**Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Groningen:
verklaart de klacht ongegrond en wijst deze af.**

Aldus gegeven door:

W.P. Claus, voorzitter;

J.G.W. Lootsma-Oude Nijeweme, lid-jurist;

R. Rowel, lid-beroepsgenoot;

J.G.J.M. Niessen, lid-beroepsgenoot;

P.A. Mouw, lid-beroepsgenoot,

bijgestaan door L.C. Commandeur, secretaris,

en in het openbaar uitgesproken op 12 maart 2019 door F.P. Dresselhuys-Doeleman, voorzitter, in tegenwoordigheid van de secretaris.

De secretaris:
ter:

De voorzit-

Tegen deze beslissing kan binnen zes weken na de dag van verzending van het afschrift ervan schriftelijk hoger beroep worden ingesteld bij het Centraal 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 aangele-

genheid uit hoofde van de hun toevertrouwde belangen aangaat. Het tot het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg gerichte beroepschrift wordt ingezonden bij de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Groningen, door wie het binnen de beroepstermijn moet zijn ontvangen. Degene die beroep instelt, is vanaf 1 april 2019 € 50,- griffierecht verschuldigd aan het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. U ontvangt hierover bericht van het Centraal Tuchtcollege. Als degene die in beroep is gegaan geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt het griffierecht terugbetaald.