

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2020/140

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG
AMSTERDAM

Beslissing naar aanleiding van de op 16 juni 2020 binnengekomen klacht van:

A,
wonende te B,
k l a a g s t e r,
gemachtigde: C,
tegen

D,
tandarts,
werkzaam te E,
v e r w e e r s t e r,
gemachtigde: mr. E.J.C. de Jong, KBS Advocaten te Utrecht.

1. De procedure

1.1. Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de correspondentie met betrekking tot het mondeling vooronderzoek;
- de door verweerster op 14 augustus 2020 ingediende stukken;
- het proces-verbaal van het op 14 september 2020 gehouden vooronderzoek;
- de repliek met de bijlagen;
- de dupliek met de bijlagen;
- de op 14 oktober 2020 binnengekomen brief van klaagster met de bijlagen.

1.2. De klacht is op 27 oktober 2020 op een openbare zitting behandeld. Partijen waren aanwezig. Zowel klaagster als verweerster werd bijgestaan door haar gemachtigde voornoemd. Klaagster heeft een toelichting gegeven aan de hand van een pleitnota die aan het college en de wederpartij is overgelegd.

2. De feiten

2.1. Verweerster is werkzaam als tandarts in E. Klaagster, geboren op april 1947, heeft zich op 30 maart 2017 bij verweerster gemeld voor een second opinion aangaande

haar voortanden in het ondergebit. Na overleg met klaagster heeft verweerster een behandelplan opgesteld voor een uitgebreide behandeling van klaagsters onder- en bovengebit. Dit plan is op 21 augustus 2017 besproken. Na verzoeken daartoe van zowel klaagster als verweerster heeft klaagsters zorgverzekering op 15 december 2017 bericht dat zij de begrote kosten van totaal € 7.027,51 voor de behandeling zal vergoeden.

2.2. Verweerster is op 22 februari 2018 met de uitvoering van het plan gestart. Hoewel volgens het behandelplan daarbij de 12, 11, 21 en 22 zouden worden verwijderd, is op dat moment alleen de 22 verwijderd. Op 16 maart 2018 heeft verweerster de twee (definitieve) bruggen in de onderkaak geplaatst met tijdelijk cement. In de bovenkaak werd een tijdelijke 7-delige gefreesde brug van composiet geplaatst. In verband met (onder andere) (nek)klachten bij klaagster werd de definitieve brug in de bovenkaak nog niet afgemaakt.

2.3. Van maart 2018 tot oktober 2018 bezocht klaagster verweerster enkele malen en was er verschillende malen telefonisch contact in verband met problemen met reeds door verweerster uitgevoerde behandelingen. Ook heeft klaagster in die periode in verband met die klachten verschillende andere tandartsen en adviseurs bezocht.

2.4. Op 20 juni 2018 ontving klaagster het bericht van haar ziektekostenverzekeraar dat verweerster het gehele budget reeds had gedeclareerd.

2.5. Op 20 november 2018 schreef verweerster een brief aan het F, G waarin zij klaagster daarheen verwijst maar uiteindelijk is klaagster weer bij verweerster in behandeling gekomen.

2.6. Toen verweerster klaagster weer op haar praktijk zag op 2 april 2019, bleek de tijdelijk geplaatste brug in de bovenkaak los te zitten. Nadat klaagsters zorgverzekering een nieuw budget ter beschikking had gesteld, heeft verweerster de (oorspronkelijke) definitieve 7-delige brug voor de bovenkaak aan laten passen aan de nieuwe situatie in een 4-delige brug en drie losse kronen. Deze zijn alle op 27 mei 2019 met een tijdelijk cement geplaatst.

2.7. Klaagster ondervond vervolgens ook klachten van de geplaatste brug in de bovenkaak en in verband daarmee bezocht zij verweerster, maar ook andere tandartsen meerdere malen. Op 5 juli 2019 hebben verweerster en klaagsters echtgenoot een gesprek gevoerd en daarna heeft geen behandeling door verweerster meer plaatsgevonden. Ten tijde van de zitting bij het college was klaagster in behandeling bij het H.

3. De klacht en het standpunt van klaagster.

3.1. De klacht houdt zakelijk weergegeven het volgende in:

I Verweerster heeft misbruik gemaakt van haar machtspositie. Zij heeft ondanks dat klaagster dat niet wilde toch een tand getrokken, heeft klaagster langdurig achterover laten liggen terwijl zij wist dat dat niet goed was voor klaagster en heeft klaagster gedwongen aan de behandeling mee te werken omdat verweerster over het budget beschikte.

II Verweerster heeft klaagsters nek ernstig beschadigd. Zij heeft geen rekening gehouden met klaagsters zwakke fysieke gesteldheid en klaagster heeft aan de behandeling nekkklachten overgehouden.

III Verweerster is ondanks de ontstane problemen bij en na de verschillende behandelingen, ten onrechte op de ingeslagen weg blijven doorgaan en dat heeft een keten van schadelijke gevolgen gehad.

IV Verweerster heeft klaagster bedreigd de rekening te verhogen, terwijl het haar niet lukt goed werk te leveren.

V Verweerster heeft klaagsters privacy geschonden door klaagster, zonder haar toestemming en zonder haar medeweten, naar een andere praktijk te verwijzen.

VI Verweerster heeft wel het gehele door de zorgverzekering ter beschikking gestelde budget laten uitbetalen maar niet alle werkzaamheden verricht.

VII Verweerster heeft klaagster onheus bejegend door te razen, te tieren, uit te stellen, weg te lopen en klaagster belachelijk te maken.

VIII Verweerster heeft klaagsters sociale leven onmogelijk gemaakt.

IX Verweerster heeft haar zorgplicht geschonden door de wijze waarop de behandeling heeft plaatsgevonden.

3.2. Voor zover nodig zal hieronder nader op het standpunt van klaagster worden ingegaan.

4. Het standpunt van verweerster

Verweerster heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

5. De beoordeling

5.1. Ter toetsing staat of verweerster 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 door klaagster klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep terzake als norm was aanvaard. Bij de tuchtrechtelijke beoordeling van dat beroepsmatig handelen gaat het derhalve niet om de vraag of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de aangeklaagde beroepsbeoefenaar binnen die grenzen is gebleven. In het licht van dat toetsingskader zal het college de verschillende klachtonderdelen beoordelen. In verband met de leesbaarheid van deze beslissing zullen de klachtonderdelen IV, V, VII en VIII gezamenlijk worden behandeld. Gelet op de onderlinge samenhang zullen klachtonderdelen III en VI als laatste gezamenlijk met klachtonderdeel IX worden behandeld.

Klachtonderdeel I: Verweerster heeft misbruik gemaakt van haar machtspositie

5.2. Klaagster verwijt verweerster dat zij, zonder dat klaagster dat wilde, toch een tand heeft getrokken, dat zij klaagster op 22 februari 2018 langdurig achterover heeft laten liggen terwijl zij wist dat dat niet goed was voor haar en dat zij klaagster heeft gedwongen aan de behandeling mee te werken omdat verweerster over het budget beschikte. Volgens klaagster heeft verweerster daarmee misbruik gemaakt van haar machtspositie.

Verweerster heeft deze stellingen gemotiveerd bestreden. Zij stelt elk facet van de behandeling, ook de extractie van de 22, met klaagster te hebben besproken, de behandeling op 22 februari 2018 in alle rust en met de belangen van klaagster in het oog, te hebben uitgevoerd en dat van dwang nimmer enige sprake is geweest.

5.3. Het college stelt vast dat de standpunten van partijen over de hiervoor genoemde onderdelen duidelijk verschillen en overweegt over die onderdelen als volgt:

- Op de patiëntenkaart van klaagster is vermeld dat er verschillende gesprekken ten behoeve van het behandelplan hebben plaatsgevonden en ook klaagster geeft aan verschillende malen met verweerster te hebben gesproken over de uit te voeren behandeling. Verder stelt het college vast dat klaagster ook zelf heeft gevraagd aan haar zorgkostenverzekering om voor het oorspronkelijke behandelplan budget vrij te maken; daarmee heeft klaagster ervan blijk gegeven op de hoogte te zijn van, en in te stemmen met de voorgestelde behandeling. Tenslotte blijkt dat verweerster in de loop van de

tijd, ook op verzoek van klaagster, het behandelplan op verschillende onderdelen heeft aangepast. Zo was in het oorspronkelijke plan extractie van de elementen 12, 11, 21 en 22 opgenomen maar is, op uitdrukkelijk verzoek van klaagster, van de extractie van de elementen 12, 11 en 21 afgezien. Daarbij komt dat het college uit het dossier en de behandeling op zitting duidelijk is geworden dat klaagster exact op de hoogte is en telkens is geweest van de uitgevoerde behandelingen.

Het college is van oordeel dat al deze omstandigheden meer steun geven aan de stelling van verweerster dat elk facet van de behandeling met instemming van klaagster heeft plaatsgevonden en dat ook de extractie van element 22 met haar instemming heeft plaatsgevonden. Daarbij komt dat, in de lezing van klaagster, verweerster op verzoek van klaagster is afgeweken van het behandelplan en elementen 12, 11 en 21 niet heeft geëxtraheerd, maar in weerwil van klaagsters wens, wel element 22 heeft verwijderd. Een dergelijke gang van zaken komt het college niet waarschijnlijk voor. Het college gaat er dan ook van uit dat ook het extraheren van element 22 met instemming van klaagster is gegaan.

- De wijze waarop de behandeling op 22 februari 2018 heeft plaatsgevonden kan, nu de lezingen van partijen daarvan uiteenlopen en het dossier verder voor geen van de lezingen steun biedt, door het college achteraf niet worden vastgesteld. Dat brengt mee dat niet kan worden vastgesteld of verweerster klachtwaardig heeft gehandeld. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van de klaagster minder geloof verdient dan dat van de verweerster, maar op de omstandigheid dat voor het oordeel of een bepaalde verweten gedraging tuchtrechtelijk verwijtbaar is, eerst moet worden vastgesteld welke feiten daaraan ten grondslag gelegd kunnen worden. Deze feiten kan het college dus, ook als aan het woord van klaagster en van verweerster evenveel geloof wordt gehecht, hier niet vaststellen.

- Ten slotte is het college van oordeel dat evenmin kan worden vastgesteld dat klaagster is gedwongen aan de behandeling mee te werken omdat verweerster over het budget beschikte. Zoals hiervoor vermeld heeft klaagster zelf meegewerkt aan het aanvragen van het budget en daarmee met de voorgestelde behandeling en gang van zaken met betrekking tot de financiering daarvan. Daarbij genomen dat het behandelplan ook op verzoek van klaagster is aangepast, kan niet worden gezegd dat klaagster is gedwongen aan de behandeling mee te werken.

5.4. Het vorenstaande betekent dat niet geoordeeld kan worden dat verweerster haar machtspositie heeft misbruikt. Het eerste klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel II: Verweerster heeft klaagsters nek ernstig beschadigd

5.5. Zoals hiervoor al overwogen kan het college de wijze waarop de behandeling op 22 februari 2018 heeft plaatsgevonden, achteraf niet vaststellen. Evenmin kan worden vastgesteld dat klaagster door die behandeling schade aan haar nek heeft opgelopen. Uit het dossier volgt wel dat klaagster thans (onder andere) (nek)klachten heeft, maar uit niets blijkt dat die vóór 22 februari 2018 niet bestonden en/of dat die op die datum zijn ontstaan of verergert door de behandeling door verweerster. Dat brengt mee dat ook dit klachtonderdeel niet kan slagen.

Klachtonderdelen IV, V, VII en VIII

5.6. De klachtonderdelen IV (*Verweerster heeft klaagster bedreigd de rekening te verhogen terwijl het haar niet lukt goed werk te leveren*), V (*Verweerster heeft klaagsters privacy geschonden door klaagster, zonder haar toestemming en zonder haar mede-weten, naar een andere praktijk te verwijzen*), VII (*Verweerster heeft klaagster onheus bejegend door te razen, te tieren, uit te stellen, weg te lopen en klaagster belachelijk*

te maken) en VIII (*Verweerster heeft klaagsters sociale leven onmogelijk gemaakt*) worden ongegrond verklaard.

5.7. Op al deze onderdelen lopen de lezingen van klaagster en verweerster uiteen. Zo heeft verweerster uitdrukkelijk ontkend klaagster zonder haar toestemming te hebben doorverwezen, klaagster onheus te hebben bejegend of haar te hebben bedreigd. Het dossier en het verhandelde ter zitting indachtig, kan het college zich voorstellen dat er, mogelijk ten gevolge van de verschillende inzichten in de (voortzetting van) de behandeling en de verschillende persoonlijkheden van klaagster en verweerster, op enig moment een verstoorde verstandhouding is ontstaan tussen partijen. Ook kan het zijn dat, onder invloed daarvan, een andere kleur of interpretatie wordt gegeven aan wat de ander heeft gezegd. Eindconclusie is dat het college wat al deze klachtonderdelen betreft de feitelijke gang van zaken niet kan vaststellen en derhalve ook niet kan vaststellen dat verweerster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Klachtonderdelen III, VI en IX

5.8. Het college is van oordeel dat de klachtonderdelen III (*Verweerster is onkundig en onwillig is geweest*), VI (*Verweerster heeft wel het gehele door de zorgverzekering ter beschikking gestelde budget laten uitbetalen maar niet alle werkzaamheden verricht*) en IX (*Verweerster heeft haar zorgplicht geschonden door de wijze waarop de behandeling heeft plaatsgevonden*) gezamenlijk beoordeeld dienen te worden en overweegt over deze onderdelen als volgt.

5.9. Klaagster heeft zich bij verweerster gemeld met het verzoek om een second opinion aangaande de voortanden in haar ondergebit. Verweerster heeft vervolgens, in overleg met klaagster, een behandelplan voor zowel het onder- als het bovengebitt opgesteld. Het behandelplan is ingediend bij klaagsters zorgverzekeraar en die heeft vervolgens machtiging verleend tot een maximumbedrag van € 7.027,51 voor specifiek vermelde codes. Vervolgens is de behandeling aangevangen, maar is op verschillende onderdelen (al dan niet in overleg met klaagster) van het oorspronkelijke behandelplan afgeweken. Daardoor heeft verweerster (deels andere en deels extra) handelingen verricht die niet onder de machtiging vielen. Desalniettemin heeft zij, zoals ze ook zelf heeft verklaard, deze bij de zorgverzekering in rekening gebracht en door de verzekeraar laten uitkeren. Nu de machtiging daartoe evenwel niet strekte, heeft verweerster niet conform de verleende machtiging gehandeld. Dat heeft zich voor klaagster gewraakt toen later alsnog de geplande behandeling aan de bovenkaak, waarvoor de machtiging wel was verleend, verricht zou worden, maar daarvoor op dat moment geen budget meer was. Het college is van oordeel dat verweerster daarmee tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Het college zal klachtonderdeel VI dan ook gegrond verklaren.

5.10. Verder is het college van oordeel dat verweerster, gezien klaagsters langdurige en uitgebreide behandelgeschiedenis, gezien de hulpvraag op 30 maart 2017, en met name gezien de staat van het gebitt van klaagster op dat moment, een veel te ambitieus plan heeft opgesteld voor de behandeling van klaagsters gebitt. Gelet op al die omstandigheden had het op dat moment op verweersters weg gelegen bij de hulpvraag te blijven en (desgewenst) een behandelplan op te stellen alleen voor de voortanden van het ondergebit. Verweerster heeft op dat moment evenwel, zonder enige medische indicatie daartoe, besloten een veel groter deel van klaagsters gebitt in het behandelplan mee te nemen. Verweerster heeft daarvoor ter rechtvaardiging aangevoerd dat het gebitt als één geheel moet worden gezien en er daarom voor is gekozen ook de bovenkaak van klaagster in het behandelplan te betrekken. Die redenering volgt het college echter niet: niet in algemene zin, maar ook niet in dit geval. Er was naar het oordeel

van het college geen enkele tandheelkundige reden ook klaagsters bovenkaak bij het plan te betrekken. Met name de algehele staat van klaagsters gebit had voor verweerster juist een contra-indicatie moeten zijn tot bedoelde uitgebreide behandeling te beslissen. Gelet op deze omstandigheden is het college dan ook van oordeel dat verweerster op dit punt jegens klaagster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, zodat ook klacht-onderdeel IX gegrond verklaard dient te worden.

5.11. Hoewel het college, zoals uit het vorenstaande blijkt, van oordeel is dat verweerster een verkeerde weg is ingeslagen met het gekozen behandelplan, kan het college niet vaststellen dat verweerster, ondanks de ontstane problemen bij en na de verschillende behandelingen, op de ingeslagen weg is blijven doorgaan. Uit het dossier komt juist naar voren dat verweerster het behandelplan op verschillende momenten heeft aangepast zodat dit klachtonderdeel feitelijke grondslag mist. Dat betekent dat klacht-onderdeel III ongegrond wordt verklaard.

Conclusie

5.12. De conclusie van het vorenstaande is dat klachtonderdelen VI en IX gegrond zijn en de overige klachtonderdelen ongegrond. Verweerster heeft gehandeld in strijd met de zorg die zij ingevolge artikel 47 lid 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg jegens klaagster had behoren te betrachten.

5.13. Bij de vraag of er een maatregel, en zo ja welke maatregel, opgelegd dient te worden betreft het college het volgende.

5.14. Hoewel er van klaagster slechts een hulpvraag voorlag voor haar voortanden in het ondergebit, is verweerster, zonder dat daaraan een directe hulpvraag ten grondslag lag en zonder dat daarvoor een tandheelkundige aanleiding bestond, gestart met de behandeling van ook andere delen van klaagsters gebit. Naar het oordeel van het college had verweerster, alle op dat moment voorliggende omstandigheden beziend, daartoe niet kunnen en niet moeten beslissen.

Daarbij komt dat verweerster het voor de behandeling door klaagsters zorgverzekering ter beschikking gestelde budget heeft aangesproken voor andere dan de toegestane werkzaamheden.

5.15. Deze twee punten bij elkaar genomen maakt dat het college van oordeel is dat verweerster voor haar handelen dient te worden aangesproken door het opleggen van een berisping.

6. De beslissing

Het college:

- verklaart klachtonderdelen VI en IX gegrond;
- verklaart de overige klachtonderdelen ongegrond;
- legt aan verweerster de maatregel van berisping op.

Aldus beslist op 6 november 2020 door:

A. van Maanen, voorzitter,

H.W. Luk, J.M.W. Croes en M.M.L.F. Smulders, leden-beroepsgenoot,

R.P. Wijne, lid-jurist,

bijgestaan door H.D. Coumou, secretaris.

WG
secretaris

WG
voorzitter