

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2021/3052

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG  
AMSTERDAM

Beslissing naar aanleiding van de op 6 mei 2021 binnengekomen klacht van:

**A,**  
wonende te B,  
klaagster,

tegen

**C,**  
tandarts,  
werkzaam te B,  
verweerster, hierna: de tandarts,  
gemachtigde: mr. R.J. Peet, werkzaam te Utrecht

### 1. De procedure

Het college heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

De klacht is in raadkamer behandeld.

### 2. De feiten

2.1 Klaagster was tot en met oktober 2019 patiënte in de praktijk van de tandarts.

2.2 Op 29 maart 2019 heeft de tandarts klaagster een begroting voor een brug linksboven en een brug rechtsboven toegezonden. In het begeleidend schrijven bij deze begroting staat onder andere (alle citaten zijn inclusief typ- en spelfouten): *“Begin januari hebben wij u gezien voor de controle afspraak bij de tandarts. U gaf aan problemen te hebben met kauwen etc. (functionele klachten) i.v.m. 4 missende kiezen te weten 2 links en 2 rechts. Voor een vaste voorziening zijn er 2 mogelijkheden, te weten 1 brug links en 1 brug rechts boven of 4 implantaten (2 rechts boven en 2 linksboven). U heeft aangegeven dat u voorkeur uitgaat naar de bruggen i.v.m. de hoge kosten van de 4 implantaten. De rest van u gebit is in goede gezondheid dit geldt ook voor de mondhygiëne. Daarnaast wordt u regelmatig behandeld door de mondhygiënist. Mijn advies is daarom om de functionele klachten te behandelen met duurzaam functieherstel d.m.v. twee bruggen zodat u weer goed kunt kauwen. (...).”*

2.3 Op 24 april 2019 heeft de tandarts in het medisch dossier genoteerd: *“krijgt brug bk niet vergoedt wil andere oplossing, weinig financiële middelen. frame en ppp”*

2.4 Op 30 april heeft de tandarts het brugwerk verwijderd en de eerste afdrukken gemaakt. Op 7 mei 2019 heeft zij de definitieve afdrukken gemaakt. Op 16 mei 2019 heeft de tandarts twee partiële plaatprothesen bij klaagster geplaatst. In het medisch dossier heeft zij onder meer genoteerd: *“in en uitdoen geoefend, advies snachts uit, uitleg over drukplekjes etc gegeven, dan contact”*.

2.5 Blijkens het medisch dossier heeft de tandarts op 14 juni 2019 tissue conditioner aangebracht, omdat de protheses wat los zaten. Op 18 juni 2019 heeft de tandarts onder meer genoteerd: *“ppp gebroken, op iets hards gebeten en toen ppp gebroken in meerdere stukjes, kijken of dit nog te repareren is of gehele nieuwe laten maken. Nu afdrukken met ppp naar tla [noot college: tandtechniker] gestuurd, ik neem contact op met mevr zodra ik meer weet.”*

2.6 Op 25 juni 2019 heeft de tandarts in het medisch dossier genoteerd: *“ppp gebroken in bk na eten amandelen, onder garantie gerepareerd, tzt nog rebasing ok, bk, eerst moeten extractiewondjes nog even herstellen.”*

2.7 Op 10 juli 2019 heeft de tandarts in overleg met de tandtechniker besloten retentieankers te plaatsen, omdat de prothese in de bovenkaak los zat. Op 25 juli 2019 heeft de tandarts in het medisch dossier genoteerd: *“Rebasen voll proth, indirectppp zat erg los, iom tia rebasing uitgevoerd en retentie ankers tpv 17,27, zit nu veel beter, goede retentie, advies snachts uit”*.

2.8 Op 21 augustus 2019 heeft de tandarts in het medisch dossier genoteerd: *“iom [tandtechniker] wordt er onder garantie nieuwe ppp bk en ok gemaakt. mevr is niet tevreden over huidige. [tandtechniker] maakt flexibele. eind september wordt ppp geplaatst.”*

2.9 Op 11 september 2019 heeft klaagster per e-mail bezwaar gemaakt tegen de rekening van de mondhygiëniste, die haar op 12 augustus 2019 in de praktijk van de tandarts had behandeld. In een daarop volgend telefoongesprek met de mondhygiëniste maakte klaagster er ook bezwaar tegen dat in haar dossier stond dat zij rookte.

2.10 Klaagster heeft in een e-mail aan de praktijk van 28 september 2019 verzocht het dossier van haarzelf en haar zoontje te vernietigen, omdat de mondhygiëniste *“verschillende onjuiste uitingen (ook) in mijn dossier heeft gedaan, ondanks eerdere verzoeken om hier zorgvuldig mee om te gaan.”* Klaagster heeft in die e-mail ook het volgende geschreven: *“P.S. Wat ik tevens wil aangeven mocht er zo zijn dat aanstaande maandag bij [de tandarts] voor de zoveelste keer gecorrigeerde plaatjes kwalitatief niet goed zijn, niet goed passen of dergelijke en ik weer voor terug moet komen, wil ik dat de rekening voor beide plaatjes teruggedraaid worden bij D.Ik doe dan elders anders plaatjes of dergelijke regelen.Ik loop nu bijna een half jaar zonder, tientallen keren voor teruggeweest zonder goede resultaat, terwijl ik op tijd keurig voor betaald heb.”*

2.11 Op 30 september 2019 is klaagster de flexibele plaatjes komen passen. Zij heeft direct kenbaar gemaakt dat de plaatjes niet goed zaten en dat zij ze zo niet wilde dragen. Zij wilde het ook niet een aantal dagen aankijken en heeft de plaatjes ook niet mee naar huis genomen. Hierop heeft de tandarts klaagster geadviseerd een andere tandarts te zoeken.

2.12 Op 30 september 2019 heeft de tandarts in het medisch dossier genoteerd: *“Mevrouw komt vandaag voor plaatsen flexibele ppp bk, ok. Gepast zit goed. Volgens mevr niet. mevr zegt er niet aan te kunnen wennen. en wil de ppp's niet meenemen. Wil graag dat een notitie hiervan in haar dossier zodat staat gemeld dat ppp's niet zijn meegenomen.”* Later die dag heeft de tandarts nog een uitgebreide notitie in het dossier gemaakt, waarin zij onder andere heeft vermeld dat zij met klaagster in gesprek is gegaan over het ongenoegen van klaagster na de behandeling bij de mondhygiëniste. Daarbij kwam ter sprake dat in het dossier had gestaan dat *“mevr 5 sig pd rookt”*. De tandarts schrijft dat zij daarvoor haar excuus heeft aangeboden en aan klaagster heeft gezegd dat het dossier al was aangepast, maar dat klaagster wilde dat het gehele dossier zou worden vernietigd. Na dit gesprek heeft de tandarts geprobeerd de flexibele protheses te plaatsen. Hierover staat in deze tweede notitie: *“Naar mijn mening zitten deze goed, ik kon het niet goed beoordelen want mevr. doet de ppp's meteen uit en zegt dat ze niet goed zitten en niet wilt meenemen. mevr drukt met haar tong het onder plaatje uit, wil het ook niet een aantal dagen aankijken.”*

2.13 Op 30 september 2019 heeft klaagster de praktijk per e-mail bericht als volgt: *“Vandaag ben ik bij [de tandarts] geweest voor het passen van de gecorrigeerde plaatjes. Plaatjes gepast. De plaatjes zaten hartstikke los en vielen er bijna uit mijn mond. Naar mijn mening, bevooroordeeld naar aanleiding van mijn mail van 28 september 2019 schrijft [de tandarts] in mijn dossier: 'plaatjes zitten goed, maar mevrouw wil ze niet meenemen...' Plaatjes zitten niet goed en het is vanuit mijn kant geen kwestie van wennen, maar ik kan met die plaatjes niet fatsoenlijk eten of praten, omdat die telkens eruit vallen. Zo los zaten en zitten ze. Mocht de complete rekening van de plaatjes binnen nu en 7 dagen niet teruggedraaid zijn bij D ben ik genooddaakt juridische maatregelen te nemen.(...)”* In een tweede email van 30 september 2019 heeft klaagster de praktijk onder meer bericht dat zij op zoek zou gaan naar een andere tandarts.

2.14 De tandarts heeft per e-mail op 3 oktober 2019 gereageerd op de hiervoor vermelde e-mails van klaagster en daarin onder meer geschreven: *“Maandag 30 september jl. had u een afspraak staan voor het plaatsen van deze flexibele plaatjes. Ik heb ze aangebracht in uw mond en ik constateerde een goed passende prothese in zowel onder- en bovenkaak. U gaf meteen aan niet tevreden te zijn en ook de plaatjes niet in te willen/ mee te willen nemen. Naar mijn mening hebben zowel de tandtechniker als ik zelf alles in het werk gesteld om u tevreden te stellen. Wij hebben hier veel tijd en energie in gestoken en daarnaast hebben wij hoge extra kosten gemaakt die niet aan u zijn doorberekend. Wij zijn dus al zeer coulant geweest naar u toe en daarom zal de factuur niet komen te vervallen.(...) Wel zijn wij bereid aangezien u daarop staat, om het dossier en dat van uw zoon definitief te vernietigen Alleen het gedeelte van uw dossier over de partiele plaatprothese zal niet door ons vernietigd worden aangezien u aangeeft mogelijk juridische stappen te willen*

*overwegen. Indien wij het gehele dossier vernietigen kunnen wij dit niet meer gebruiken ter eventuele verdediging.”*

2.15 In het medisch dossier heeft de tandarts op 3 oktober 2019 genoteerd: *“Vandaag zowel een brief als email naar mevr gestuurd (...) Enkele uren erna heeft mevr ons telefonisch gecontact dat ze de plaatjes op wilt halen. Zij is bij ons aan de balie geweest. de Assistentie heeft beide plaatjes aan mevr meegegeven. (...)”*

2.16 De tandarts heeft klaagster per brief van 10 oktober 2019 bevestigd dat haar dossier en dat van haar zoon, exclusief het gedeelte over de partiële plaatprothese, definitief vernietigd zijn.

2.17 Op 16 oktober 2019 heeft klaagster per e-mail aan de praktijk geschreven: *“Op 30 september 2019 heeft u bij mij onder garantie van 2 jaar de nieuwe plaatjes geplaatst. De nieuwe plaatjes vooral de onderkaak is niet correct gemeten, zit er een deuk in de meting, waardoor mijn tandvlees door het drukken van de deuk aan de andere kant geïnfecteerd raakt en hierdoor de plaatjes eigenlijk niet gebruikt kunnen worden. (...)”*

2.18 Op 22 oktober 2019 heeft de tandarts deze e-mail beantwoord. Zij schreef onder andere: *“U geeft aan dat op 30 september jl. deze twee flexibele plaatjes zijn geplaatst en dat u hier twee jaar garantie op krijgt. In de tandheelkunde kennen wij geen garantie. Zowel de tandtechniker als ikzelf hebben nooit gesproken over een garantie periode. (...) Inmiddels heeft u deze plaatjes wel opgehaald maar heb ik deze niet verder kunnen controleren. ”*

### **3. De klacht en het standpunt van klaagster**

Zakelijk weergegeven verwijt klaagster de tandarts dat zij klaagster niet goed heeft geholpen om een goed zittende prothese te verkrijgen. De tandarts had het probleem onder de garantie moeten oplossen of anders klaagster het bedrag van de rekening moeten terugbetalen.

De volgende klachtonderdelen zijn te onderscheiden:

1. De protheses die klaagster in mei 2019 heeft gekregen zaten te los en zijn meerdere malen gerepareerd.
2. De flexibele protheses die het probleem hadden moeten oplossen, zaten tijdens het passen op 30 september 2019 te los.
3. Ten onrechte zijn op 3 oktober 2019 niet de nieuwe protheses, maar de oude aan klaagster meegegeven.
4. De tandarts heeft klaagster onheus bejegend.

### **4. Het standpunt van de tandarts**

De tandarts is het niet eens met de klacht. Op wat zij heeft aangevoerd zal hierna zo nodig nader worden ingegaan.

### **5. De beoordeling**

#### *Maatstaf*

5.1 Het college stelt voorop dat de vraag die het college moet beantwoorden is of de tandarts de zorg heeft verleend die van haar mocht worden verwacht. De norm daarvoor is ‘de redelijk bekwame en redelijk handelende’ tandarts. Het college houdt

bij de beoordeling rekening met de wetenschappelijke inzichten op het moment van de zorgverlening. Ook gaat het college uit van de op dat moment geldende beroepsnormen.

#### *Klachtonderdeel 1 – de eerste protheses*

5.2 Uit het dossier blijkt dat klagster voorafgaand aan de behandeling geïnformeerd is over de mogelijkheden om het verlies van een aantal elementen in haar mond te behandelen. Zo is gesproken over de mogelijkheid van implantaten of het maken van bruggen, maar deze alternatieven bleken te duur te zijn. Uiteindelijk heeft klagster gekozen voor de meest eenvoudige (en goedkoopste) oplossing, namelijk uitneembare partiële plaatprotheses. De tandarts heeft op de nadelen van deze keuze gewezen, namelijk dat deze protheses vaak nazorg en aanpassing nodig hebben. Uit het dossier blijkt dat hiervan daadwerkelijk sprake is geweest. De tandarts heeft onder meer met tissue conditioning, rebasing, reparatie en uiteindelijk het vervaardigen van (duurdere) flexibele protheses getracht het resultaat te verbeteren. Het college is van oordeel dat de inspanningen van de tandarts meer dan voldoende zijn geweest en dat de tandarts op een correcte wijze heeft getracht het resultaat voor klagster te verbeteren.

5.3 Dat de pogingen van de tandarts om het resultaat te verbeteren niet tot tevredenheid van klagster hebben geleid, betekent nog niet dat sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen of nalaten. Voor een tandheelkundige behandeling geldt namelijk een inspanningsverplichting, waarbij een garantie op het resultaat niet gegeven kan worden. De door klagster overgelegde algemene voorwaarden van de tandtechnieker, waarin een garantietermijn van achttien maanden wordt genoemd met betrekking tot de deugdelijkheid en kwaliteit van de producten, betreft geen garantie van de tandarts ten aanzien van het passend krijgen van de protheses. Aan haar inspanningsverplichting heeft de tandarts zonder meer voldaan. Daarbij zijn de extra kosten van de inspanningen van de tandarts – én van de tandtechnieker – niet aan klagster doorberekend. Deze kosteloze herstellpogingen vallen niet onder enige garantieverplichting en moeten dus worden gezien als (ruimhartige) coulance.

#### *Klachtonderdelen 2 en 3 – de flexibele protheses*

5.4 Volgens klagster zaten de flexibele plaatjes tijdens het passen op 30 september 2019 te los. De tandarts heeft dit tegengesproken. In het dossier heeft zij enerzijds genoteerd dat de plaatjes goed zaten; anderzijds staat ook in het dossier dat zij dit niet goed kon beoordelen omdat klagster de plaatjes meteen uitdeed. Vast staat dat klagster geen serieuze poging heeft gedaan om de nieuw vervaardigde flexibele protheses uit te proberen, maar dat zij direct na plaatsing op 30 september 2019 te kennen heeft gegeven dat zij deze plaatjes niet wilde dragen. Een tandarts heeft echter voor het passend krijgen van protheses de medewerking van een patiënt nodig. Op grond van de tussen klagster en de tandarts bestaande behandelingsovereenkomst was klagster ook verplicht tot die medewerking. Voor de stelling dat de protheses niet aan de daaraan te stellen eisen voldeden, biedt het dossier geen steun. Voor zover zij op dat moment niet goed zouden hebben gepast, geldt dat klagster de tandarts niet, in ieder geval niet meer vóór het einde van de behandelrelatie, in de gelegenheid heeft gesteld om de protheses alsnog passend te krijgen. Zij kan dit dan redelijkerwijs de tandarts niet verwijten. De tandarts was na het einde van de behandelrelatie niet meer verplicht te proberen de plaatjes passend te maken.

5.5 De stelling van klaagster dat aan haar op 3 oktober 2019 niet de flexibele, maar de oude protheses zijn meegegeven, is door de tandarts gemotiveerd weersproken. Uit de hiervoor bij 2.17 aangehaalde e-mail van klaagster van 16 oktober 2019 blijkt verder voldoende dat klaagster op 3 oktober 2019 de flexibele plaatjes heeft meegekregen.

#### *Klachtonderdeel 4 – bejegening*

5.6 Van een onheuse bejegening van klaagster door de tandarts is het college niet gebleken. De tandarts is met klaagster in gesprek gegaan over de met de mondhygiëniste ontstane discussie. Klaagster had het gevoel dat de tandarts daarbij meer aan de kant van de mondhygiëniste stond dan aan haar zijde. Daarmee is nog geen sprake van een onheuse bejegening. Ook het feit dat de tandarts klaagster op 30 september 2019 heeft gezegd dat zij beter een andere tandarts kon zoeken, kan het college in het licht van de omstandigheden niet als onheus beschouwen. Er lag immers een verzoek van klaagster om haar dossier te vernietigen omdat zij meende dat er onwaarheden in stonden, klaagster meende dat de mondhygiëniste (aanzienlijk) meer tijd in rekening had gebracht dan daadwerkelijk aan haar gebit was besteed en klaagster wilde geen poging doen om de nieuwe (kosteloos) voor haar gemaakte protheses uit te proberen. Uit dit alles spreekt een zodanig gebrek aan vertrouwen in de praktijk, dat het advies van de tandarts aan klaagster om een andere tandarts te zoeken niet als onzorgvuldig kan worden beschouwd.

#### *Slotsom*

5.7 Voor alle betrokkenen is het teleurstellend dat de behandeling door de tandarts niet aan de verwachtingen van klaagster heeft voldaan. De tandarts valt daarvan evenwel geen tuchtrechtelijk verwijt te maken. Het brengt ook niet met zich mee dat de tandarts ten onrechte de kosten van de oorspronkelijk gemaakte protheses aan klaagster in rekening heeft gebracht.

5.8 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht in alle onderdelen kennelijk ongegrond is.

## **6. De beslissing**

Het college verklaart de klacht kennelijk ongegrond.

Aldus beslist op 2 december 2021 door:

N.B. Verkleij, voorzitter,

E.C.L. Fritschy en H.C. van Renswoude, leden-beroepsgenoten,

bijgestaan door N.A.M. Sinjorgo, secretaris.