

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2022/4193

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG  
AMSTERDAM

Beslissing van 4 november 2022 naar aanleiding van de klacht van:

A,  
wonende te B,  
klager,  
tegen  
C,  
tandarts,  
werkzaam te B,  
verweerster, hierna ook: de tandarts,  
gemachtigde: mr. M.J. de Groot, werkzaam te Hilversum.

### 1. De procedure

Het verloop van de procedure blijkt uit:

- het klaagschrift met de bijlagen, ontvangen op 20 april 2022;
- het verweerschrift met bijlagen;
- de brief met de bijlagen, binnengekomen op 29 augustus 2022, van klager;
- de e-mail met de digitale foto's van het gebit van klager, ingezonden door de gemachtigde van verweerster op 15 september 2022.

De partijen hebben de gelegenheid gekregen om onder leiding van een secretaris van het college met elkaar in gesprek te gaan (mondeling vooronderzoek). Daarvan hebben zij geen gebruik gemaakt. De zaak is behandeld op de openbare zitting van 23 september 2022. De partijen zijn verschenen, de tandarts werd bijgestaan door haar gemachtigde. Klager heeft zijn pleitnotitie voorgelezen en aan het college en de andere partij overgelegd.

### 2. Waar gaat de zaak over en wat is de beslissing?

2.1 Klager (een man van 70 jaar) heeft van 10 november 2021 tot 7 maart 2022 een behandeling ondergaan bij de tandarts, waarbij eerst een prothese is aangemeten en vervolgens een nieuwe brug is geplaatst. Hij verwijt de tandarts (in de kern genomen) onjuiste advisering, slechte uitvoering van de behandeling, en onjuiste facturering.

2.2 Het college komt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de tandarts niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Het college licht dat hierna toe.

### 3. Wat is er precies gebeurd?

3.1 De tandarts is sinds 2015 werkzaam op een praktijk in B, het eerste contact met klager is op 3 november 2021. Tijdens dit consult wordt een losgeraakte frontbrug weer vastgezet waarna de afspraak wordt gemaakt om medio januari 2022 een nieuwe brug te plaatsen.

3.2 De volgende dag meldt klager zich weer bij de tandarts omdat de brug weer is losgeraakt. De tandarts zet de brug weer vast, maar zij voorziet dat de brug hierna toch weer snel zal loskomen vanwege de gedeeltelijk afgebroken pijlerelementen en

er sprake is van een diepe beet. De tandarts stelt dan ook voor om geen nieuwe brug te plaatsen maar een uitneembare (partiële) prothese aan te meten.

3.3 Door een tandtechnisch laboratorium wordt een prothese vervaardigd en deze wordt

door de tandarts op 22 november 2021 geplaatst. De daarbij verwijderde brug is bij deze behandeling weggegooid. Hierna ziet de tandarts klager weer op het consult van 8 december 2021. Ondanks aanpassingen in verband met de diepe beet functioneert de prothese niet naar behoren. Daarom wordt besloten om toch maar af te zien van een prothese en alsnog te kiezen voor het plaatsen van een nieuwe brug.

3.4 De tandarts maakt voor de nieuwe brug voor klager een begroting. In de begroting wordt uitgegaan van het plaatsen van een 11-delige brug. Bij de latere uitvoering zal uiteindelijk een brug van 9 delen worden geplaatst.

3.5 De tandarts vertelt klager dat het vervaardigen van de nieuwe brug ongeveer twee weken duurt. Echter, na overleg met collega's besluit de tandarts om eerst twee studiemodellen te laten maken (vooral voor het beoordelen van de beet) en daardoor kost de behandeling meer tijd dan de genoemde twee weken. Op 17 januari 2022 neemt de tandarts afdrukken voor de studiemodellen, en na overleg met de tandtechnicus besluit de tandarts om een beetverhoging aan te brengen. Tijdens een langdurige behandeling op 24 januari 2022 wordt dit uitgevoerd, waarbij ook de elementen worden geprepareerd voor de brug en noodkronen worden vervaardigd. Een tijdelijke brug wordt niet aangebracht, mede vanwege de daaraan verbonden kosten.

3.6 Tijdens de behandeling op 24 januari 2022 wordt tevens een (gouden) kroon verwijderd. Het wegboren van deze kroon verloopt zeer moeizaam. Het kost veel tijd, er worden verschillende boortjes gebruikt, en de kroon wordt bij het verwijderen verpulverd en gaat verloren. Aan het verzoek van klager om teruggave van de kroon kan de tandarts niet voldoen. In het kader van een reactie op de klacht heeft de assistente van de tandarts een verklaring afgelegd over het verwijderen van deze kroon, en daarbij bevestigd dat verwijdering zeer moeizaam is gegaan (omdat de kroon erg vast zat), verpulverd is en vervolgens in de afzuiger is verdwenen. Na afloop van de behandeling heeft de assistente het zeefje van de afzuiger nog gecontroleerd, maar geen resten aangetroffen.

3.7 De vervaardiging van de brug loopt daarna nog extra vertraging op (naast het al eerder maken van studiemodellen) door extra beetregistraties op advies van de tandtechnicus en ziekte van de tandtechnicus.

3.8 Op 24 februari 2022 wordt de brug tijdelijk geplaatst, om te bezien of deze goed functioneert. Dezelfde dag wordt ook de factuur aan klager opgemaakt. Daarbij zijn de in de offerte genoemde 11 (geplande) elementen opgenomen in plaats van de 9 (daadwerkelijk) uitgevoerde elementen.

3.9 Op 7 maart 2022 wordt de brug definitief geplaatst. Na afloop van de behandeling meldt klager zich bij de balie om zich te laten uitschrijven en een kopie van zijn patiëntendossier op te vragen. Klager meldt verder dat de factuur van 24 februari 2022 fout was. De tandarts heeft deze fout erkend en een correctie toegezegd.

3.10 Op 11 maart 2022 dient klager de tuchtklacht in tegen de tandarts.

3.11 Op 16 april 2022 stuurt de praktijk van de tandarts een creditfactuur, en op 25 april

2022 wordt een (gecorrigeerde) factuur naar klager gestuurd. Het resterende, nog openstaande bedrag is daarop door klager voldaan.

4. Wat houdt de klacht in?

Klager verwijt de tandarts dat:

- a) zij klager onjuist heeft geadviseerd over de aan te brengen prothese, waardoor onnodig de opbouw van twee hoektanden is verwijderd, hij enige tijd niet kon eten, en hij onnodige kosten heeft gemaakt;
- b) de behandeling (van 10 november 2021 tot 7 maart 2022) onnodig lang heeft geduurd en veel meer heeft gekost dan voorzien;
- c) op 8 december 2021 een onjuiste offerte heeft uitgebracht;
- d) op 24 februari 2022 een onjuiste factuur aan klager heeft uitgereikt (met 11 elementen in plaats van 9 elementen) en daarmee valsheid in geschrifte heeft gepleegd;
- e) aan haar opvolger een onjuist patiëntendossier heeft toegestuurd, en (ten tijde van de klacht) geen gecorrigeerde factuur heeft verstrekt, en;
- f) de restanten van de op 24 januari 2022 verwijderde goud-porselein kroon niet aan klager heeft gegeven, zodat klager aangifte bij de politie zal doen.

#### 5. Wat is het verweer?

De tandarts heeft de klacht (op alle onderdelen) bestreden. Het verweer wordt voor zover nodig hierna verder besproken.

#### 6. Wat zijn de overwegingen van het college?

Welke criteria gelden bij de beoordeling?

De vraag is of de tandarts de zorg heeft verleend die van haar verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende tandarts. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor deze zorgverlener geldende beroepsnormen en de stand van de wetenschap ten tijde van het handelen. Dat een zorgverlener beter anders had kunnen handelen is niet altijd genoeg voor een tuchtrechtelijk verwijt. Verder geldt het uitgangspunt dat zorgverleners alleen tuchtrechtelijk verantwoordelijk zijn voor hun eigen handelen.

ad a: onjuist advisering over de aan te brengen prothese, en onnodige kosten

6.1 Partijen zijn het erover eens dat de behandeling langer heeft geduurd dan voorzien en gehoopt. Klager is van opvatting dat dit aan de tandarts is te wijten, de tandarts stelt dat de vertraging deels noodzakelijk was voor een zorgvuldige behandeling en deels is voortgekomen uit onvoorziene gebeurtenissen.

6.2 Het college is van oordeel dat, hoewel het achteraf gezien misschien beter was geweest om direct een nieuwe brug aan te brengen, dit niet van tevoren als enig mogelijke behandeling was aan te merken. Er is dan ook geen sprake van een foute diagnose. De keuze van de tandarts om eerst een prothese te proberen was denkbaar en verdedigbaar, gelet op de algehele conditie van de restdentitie. Dat oordeel wordt niet anders, door de door klager ervaren overlast (enige tijd niet goed kunnen eten) die noodzakelijkerwijze voortvloeide uit deze keuze van behandeling en het afzien van een tijdelijke brug (vanwege de kosten). Het verwijt dat klager hierbij onnodig kosten heeft gemaakt kan het college niet volgen, omdat de kosten voor de prothese uiteindelijk niet aan hem in rekening zijn gebracht. Het college voegt daaraantoe dat de nieuwe brug inmiddels naar tevredenheid functioneert (zoals klager ter zitting desgevraagd heeft bevestigd) en klager de daarvoor ontvangen rekening (na correctie van een fout) heeft voldaan. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

ad b: de totale behandeling heeft onnodig lang geduurd en veel meer gekost dan voorzien

6.3 Klager stelt terecht dat de behandeling lang heeft geduurd. Het college is echter van oordeel dat de lange(re) duur niet is veroorzaakt door onkunde bij de tandarts (zoals klager stelt) maar noodzakelijkerwijze voortvloeide uit de benodigde zorgvuldigheid bij de uitvoering – en deels ook is veroorzaakt door ziekte van de tandtechnicus. Daarbij heeft de tandarts in voldoende mate oog gehad voor de

overlast en het ongemak die opgeroepen is door de vertraging, en gepoogd daarvoor (tijdelijke) oplossingen te vinden. Uit de stukken van het dossier volgt dat klager € 4.370 heeft betaald hetgeen in lijn ligt met de uitgebrachte offerte ad € 4.206. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

ad c: de offerte van 8 december 2021 is onjuist

6.4 Bij het opstellen van de offerte is de tandarts uitgegaan (en kon ook in redelijkheid uitgaan) van het aanbrengen van 11 elementen. Daarin zijn begrepen, de voorgenomen behandeling van de 15 en de 25. Dat deze elementen (zekerheidshalve) in de offerte zijn opgenomen is begrijpelijk en verdedigbaar en is zeker niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

ad d: de factuur van 24 februari 2022 is onjuist

6.5 Klager heeft op 7 maart 2022 terecht gemeld dat de factuur van 24 februari 2022 fout was, omdat hierin 11 elementen worden gedeclareerd terwijl het uiteindelijk een brug van 9 elementen betrof. De tandarts heeft deze fout erkend, en haar excuses aangeboden. Per abuis zijn door de administratie van de praktijk alle geoffreerde werkzaamheden ook in de uiteindelijke facturering verwerkt. De tandarts heeft de administratie gevraagd dit te corrigeren. Mede door haar afwezigheid (een cursus) en haar wens om ook zelf nog even goed naar de gecorrigeerde factuur te kijken, heeft het uitrekenen van de gecorrigeerde factuur langer geduurd dan gewenst. Echter, dit kan niet worden aangemerkt als een tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging, zeker niet nu de administratieve verwerking niet door de tandarts zelf wordt uitgevoerd maar door een medewerker van de praktijk waar de tandarts werkzaam is. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

6.6 De vergaande beschuldiging van door de tandarts gepleegde valsheid in geschrifte, is door klager niet nader onderbouwd. Zijn aangifte is (zoals hij ter zitting desgevraagd heeft verklaard) door de politie geweigerd. Het college laat dit deelverwijt dan ook verder onbesproken.

ad e: aan de opvolger van de tandarts is een onjuist patiëntendossier verstrekt

6.7 Het college begrijpt dit klachtonderdeel als volgt, dat klager de tandarts verwijt dat in het dossier dat aan de opvolger is verstrekt niet de uitgevoerde behandeling is opgenomen. De tandarts heeft daarop verklaard dat in het dossier de voorgenomen behandeling (waaronder begrepen de elementen 15 en 25) is beschreven. Dat deze elementen bij de daadwerkelijke uitvoering uiteindelijk niet zijn geplaatst (hetgeen de tandarts duidelijk en gemotiveerd heeft toegelicht), maar dit op het moment van dossieroverdracht nog niet in het dossier was verwerkt, leidt niet tot de conclusie dat het dossier fout is. Het verwijt van klager treft dus geen doel.

6.8 Het verwijt van klager dat hij ten tijde van het indienen van de klacht nog geen gecorrigeerde factuur had ontvangen, is op zichzelf genomen juist. Echter, het tijdsverloop tussen het melden door klager van de fout (7 maart 2022) en het indienen van de klacht (11 maart 2022) is zodanig beperkt dat de tandarts hiervan geen verwijt (laat staan een tuchtrechtelijk verwijt) kan worden gemaakt. Na het constateren en melden van een fout moet de tandarts wel enige tijd worden gegund om deze fout te herstellen – klager heeft haar die tijd niet gegeven. Na het indienen van de klacht heeft klager een gecorrigeerde factuur ontvangen en het restant bedrag voldaan. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

ad f: verdwenen (verduisterde) goud van de op 24 januari 2022 verwijderde kroon

6.9 Tijdens de behandeling op 24 januari 2022 heeft de tandarts bedoelde kroon verwijderd. Zij heeft daarover verklaard dat het wegboren van de kroon onverwacht zeer moeizaam verliep, waarbij de kroon verpulverde, en dat zij daarom de kroon (of gedeelten) niet aan klager kon (terug)geven. Deze verklaring vindt steun in de

schriftelijke en ondertekende verklaring van de assistente van de tandarts die bij de behandeling aanwezig was. Het college heeft geen reden om aan deze verklaringen te twifelen. Het college is van oordeel dat de tandarts hierover geen (tuchtrechtelijk) verwijt kan worden gemaakt. Ook dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

6.10 Hetzelfde geldt voor de hiermee samenhangende klacht over het weggooien van de brug tijdens de behandeling op 22 november 2021. Klager stelt ter zitting dat hij na de behandeling heeft gevraagd om teruggave van deze oude brug, maar dat hem werd verteld dat deze door de assistente al was weggegooid. Klager heeft, zo begrijpt het college, het daarbij gelaten. De tandarts heeft verklaard dat zij niet op de hoogte was van kostbare onderdelen van deze brug. Meestal bevatten deze bruggen geen goud maar alleen metaal-porselein en het zichtbare metaal was volgens de tandarts niet goudkleurig, hetgeen tot de veronderstelling leidde dat geen hoogwaardige legering was gebruikt. Omdat klager er ook verder niet op aandrong (nadat hij had gehoord dat de oude brug was weggegooid) hebben zij en de assistente ook geen moeite gedaan om deze brug uit de afvalbak te halen, terwijl dat toen nog wel mogelijk was geweest.

6.11 Het college heeft geen reden te twifelen aan de verklaring van de tandarts, daarin ook niet (in voldoende mate) door klager weersproken, dat zij geen reden had om aan te nemen dat de oude brug kostbaar materiaal bevatte. Omdat klager voorts berustte in het weggooien van de brug ziet het college niet in dat de tandarts hieromtrent enig verwijt valt te maken.

6.12 Het verwijt van verduistering, dan wel enig ander strafbaar feit, is door klager wel gemaakt maar op geen enkele wijze onderbouwd. Het college laat dit verwijt dan ook verder onbesproken. Hetzelfde geldt voor de door klager gestelde geleden schade. Voor een dergelijke claim, zo daar al grond voor is, dient klager zich tot de civiele rechter te wenden.

afsluitende opmerking

6.13 Het college merkt in dit verband op dat uit de toelichting van de tandarts ter zitting is gebleken dat het door de tandarts opstellen van een behandelplan en het bespreken daarvan met klager, voor verbetering vatbaar is. Echter, deze constatering maakt geen deel uit van de klacht, en het college stelt vast dat klager (met enige vertraging) heeft gekregen wat hij wenste en nodig had. Het college laat het derhalve bij deze constatering.

6.14 Hetgeen overigens nog door klager (in zijn stukken, dan wel ter zitting) naar voren is gebracht leidt niet tot een ander oordeel.

Conclusie

6.15 De conclusie is dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is.

7. De beslissing

Het college:

- verklaart de klacht op alle onderdelen ongegrond.

Deze beslissing is gegeven door A.M.J.G. van Amsterdam, voorzitter, C.C.B.M. van Kimmenade, lid-jurist, J.M.W. Croes, E.C.L. Fritschij en H.C. van Renswoude, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door L.B.M. van 't Nedereind, secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 4 november 2022.