

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2022/3929

A2022/3929

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG
AMSTERDAM

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

A,
wonende te B,
klaagster,
gemachtigde: C,
tegen
D,
tandarts,
werkzaam te E,
verweerster, hierna ook: de tandarts.

1. De procedure

1.1 Het verloop van de procedure blijkt uit:

- het klaagschrift ontvangen op 18 februari 2022;
- het aanvullende klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de e-mail van 8 augustus 2022 van de tandarts met röntgenfoto's.

1.2 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.

1.3 De zaak is behandeld op de openbare zitting van 23 september 2022.

Gemachtigde van klaagster (hierna: de echtgenoot van klaagster) en de tandarts zijn verschenen. Klaagster was afwezig. Alle aanwezigen hebben hun standpunten mondeling toegelicht. Tijdens de zitting is op verzoek van klaagster de heer F, tandarts, als deskundige gehoord.

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

2.1 Klaagster is gedurende twaalf jaar bij de tandarts onder behandeling geweest. De echtgenoot van klaagster heeft met de tandarts per e-mail gecorrespondeerd over een aantal bij klaagster uitgevoerde behandelingen. Naar aanleiding van deze mailwisseling heeft de tandarts de behandelingsovereenkomst met klaagster opgezegd.

2.2 De klacht gaat onder meer over het niet verstrekken van informatie en het onzorgvuldig beëindigen van de behandelingsovereenkomst. Het college komt tot de conclusie dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. Het college licht dat hierna toe.

3. Wat is er precies gebeurd?

3.1 De tandarts is eigenaar van tandartspraktijk te E. Klagster is vanaf 2009 bij de tandarts onder behandeling geweest. In die periode heeft klagster de praktijk van de tandarts regelmatig bezocht voor periodieke controle, gebitsreiniging en andere tandheelkundige behandelingen.

3.2 In juli 2019 heeft klagster een consult gehad bij tandarts G, die als zelfstandig tandarts in de praktijk van de tandarts (verweester) werkzaam is. Tijdens dat consult is een periodieke controle gedaan en is een kaakoverzichtsfoto gemaakt. Deze kaakoverzichtsfoto is tweemaal in rekening gebracht. Na herhaalde verzoeken van de echtgenoot van klagster zijn de kosten van de tweede foto gecrediteerd.

3.3. In oktober 2019 heeft klagster een consult gehad bij tandarts G vanwege een afgebroken kies (element 36). Hierna ontving klagster een factuur voor twee drievlaksvullingen in element 36. Na meerdere e-mails van de echtgenoot van klagster zijn de kosten van één drievlaksvulling gecrediteerd.

3.4 In oktober 2021 heeft de echtgenoot van klagster een e-mail aan de tandarts gestuurd met vragen over de uitgevoerde behandelingen bij klagster in augustus 2021. In deze e-mail heeft hij gevraagd waarom in augustus 2021 naast de geplande gebitsreiniging ook een kaakoverzichtsfoto is gemaakt en waarom er in augustus 2021 naast de geplande behandeling aan een kies ook een periodieke controle is uitgevoerd. In oktober 2021 heeft de echtgenoot van klagster een herinnering aan de tandarts gestuurd.

3.5 Op 3 december 2021 heeft de tandarts de patiëntenkaart aan klagster gemaild. Hierna zijn diezelfde dag nog een aantal e-mails gewisseld, waarvan de volgende citaten van belang zijn (alle citaten zijn inclusief eventuele taal-en typefouten).

De echtgenoot van klagster schreef aan de tandarts:

*"Recentelijk stuurde u mijn vrouw haar patiëntkaart. Deze patiëntkaart geeft geen antwoord op de eerder aan u gestelde vragen. Wat is dan ook de bedoeling voor het toezenden van deze kaart (...) De in oktober jl. aan u gestelde vraag was,
- de afspraak van augustus was uit sluitend bedoeld voor een Gebitsreiniging
- Wat was de indicatie voor het maken van de Kaakoverzichtsfoto. Wilt u mij hierover informeren."*

De tandarts schreef vervolgens aan de echtgenoot van klagster:

"Alles is al uitgelegd en toegestuurd. Ik ga niet meer informatie geven dan wat opgestuurd is en uitgelegd is eerder correspondentie. Ik vind het manier waarop u deze vragen stelt volledig ongepast. Uw vrouw is sinds 2009 regelmatig op controle en het maken van een OPT of solo foto geweest. Wij hebben niks anders gedaan dan normaal om een juiste controle te kunnen doen. Blijkbaar heeft u en niet mevrouw erg moeite hiermee. Sterkte!"

Een paar minuten later schreef de tandarts aan klagster: *"..Bij deze schrijf ik u uit van mijn patiënten bestand. Afgelopen 12 jaar heb ik niks anders dan het beste zorg gegeven aan u en nooit een behandeling teveel uitgevoerd. Echter het manier van omgaan van uw echtgenoot na uw laatste controle beurt heeft mijn vertrouwen in onze arts patient relatie behoorlijk verstoord. Ik wens u heel veel succes met een nieuwe zorgverlener. Tot die tijd kunt u bij spoedgevallen terecht bij mijn collega in de praktijk, maar niet mijzelf.."*

4. Wat houdt de klacht in?

Klagster verwijt de tandarts dat zij:

- a) de kaakoverzichtsfoto die in juli 2019 is gemaakt dubbel heeft gefactureerd;
- b) de drievlaksvulling in element 36 in oktober 2019 dubbel heeft gefactureerd;
- c) geen antwoord heeft gegeven op de door de echtgenoot van klagster gestelde

vragen;

d) de behandelingsovereenkomst eenzijdig heeft beëindigd.

5. Wat is het verweer?

De tandarts heeft de klacht bestreden. Het verweer wordt voor zover nodig hierna verder besproken.

6. Wat zijn de overwegingen van het college?

Welke criteria gelden bij de beoordeling?

6.1 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 de zorgverlener geldende beroepsnormen en de stand van de wetenschap ten tijde van het handelen.

Klachtonderdeel a) dubbele facturatie kaakoverzichtsfoto

6.2 De tandarts stelt zich op het standpunt dat zij hierover niet kan worden aangesproken, omdat zij de behandeling in juli 2019 niet heeft uitgevoerd. Het verwijt van klaagster betreft echter niet de uitvoering van de behandeling, maar de declaratie die is verzonden naar aanleiding van het consult. De tandarts heeft bevestigd dat de declaraties wel vanuit haar naam zijn verstuurd. Het college acht de tandarts hiervoor daarom wel verantwoordelijk.

6.3 De dubbele declaratie van de kaakoverzichtsfoto is volgens de tandarts te wijten aan het softwareprogramma dat is gebruikt. Tijdens de zitting heeft zij verder toegelicht hoe de fout heeft kunnen ontstaan. Indien een patiëntenkaart vanuit meerdere computers wordt geopend, kan er 'door het systeem' tweemaal een declaratie worden aangemaakt, zonder dat dit wordt opgemerkt. Tegenwoordig gebruikt de tandarts een ander softwareprogramma. Het dubbel declareren is naar het oordeel van het college een vervelende maar kenbare vergissing – door klaagster ook als zodanig onderkend. Gelet op het feit dat de declaratie (weliswaar met enige moeite) is teruggedraaid, acht het college dit verwijt niet gegrond.

6.4 Wel heeft het college naar aanleiding van dit klachtonderdeel een aantal vragen aan de tandarts gesteld over het indicatiebeleid voor het nemen van röntgenfoto's. De tandarts heeft toegelicht dat zij bij haar patiënten in principe om de twee jaar een kaakoverzichtsfoto laat maken. Zij bepaalt bij welke patiënt een foto moet worden gemaakt, maar andere medewerkers voeren dit vaak uit. Uit de door de tandarts gegeven toelichting tijdens de zitting begrijpt het college dat de indicatiestelling voor de foto (en ook de verslaglegging) regelmatig wordt ingevoerd door een medewerker die de patiënt niet zelf heeft gezien. Het college is van oordeel dat dit röntgenbeleid voor verbetering vatbaar is. Nu dit beleid geen onderdeel van de klacht vormt, laat het college dit bij de beoordeling van dit klachtonderdeel verder buiten beschouwing.

6.5 Klachtonderdeel a is ongegrond.

Klachtonderdeel b) dubbele facturatie drievlaksvulling

6.6 Ook hierbij geldt dat de behandeling door een andere tandarts is uitgevoerd, maar dat de declaratie wel vanuit naam van de tandarts (verweerster) is verstuurd. De tandarts kan hierover dus wel worden aangesproken.

6.7 Volgens de tandarts was geen sprake van een dubbele facturatie voor dezelfde behandeling, maar het terecht factureren voor twee aparte behandelingen waarbij de vlakken per vulling verschilden. Na correspondentie met de echtgenoot van klaagster is de declaratie voor een van de vullingen vanwege de ontstane onduidelijkheid, uit coulance uiteindelijk gecrediteerd. Het college heeft geen aanleiding om aan deze toelichting te twijfelen, ook klachtonderdeel b is ongegrond.

Klachtonderdeel c) beantwoorden van vragen

6.8 De echtgenoot van klaagster heeft (meerdere malen) gevraagd om informatie over bepaalde behandelingen die bij klaagster zijn uitgevoerd. De tandarts heeft als antwoord hierop aan klaagster de patiëntenkaart gemaïld.

6.9 Het college overweegt dat een patiënt recht heeft op informatie over de uitgevoerde behandelingen. Van een tandarts mag worden verwacht dat hij bereid is verantwoording voor zijn handelen af te leggen, dat op verzoek van de patiënt ook duidelijk kan en wil uitleggen en zich naar patiënten toetsbaar opstelt, zo volgt ook uit de KNMT-richtlijn 'Patiëntendossier' van januari 2020. De tandarts had naar het oordeel van het college niet kunnen volstaan met het enkel toesturen van de patiëntenkaart, omdat hiermee geen antwoord werd gegeven op de gestelde vragen.

6.10 Klachtonderdeel c is daarom gegrond.

Klachtonderdeel d) beëindiging behandelingsovereenkomst

6.11 Tussen klaagster en de tandarts bestond een geneeskundige behandelingsovereenkomst. Een zorgverlener (de tandarts) kan een behandelingsovereenkomst niet opzeggen, tenzij sprake is van gewichtige redenen (artikel 7:460 Burgerlijk Wetboek). Dit hangt onder meer samen met de afhankelijk positie die een patiënt ten opzichte van een zorgverlener (de tandarts) inneemt. In de notitie 'Het beëindigen of niet-aangaan van een behandelingsovereenkomst' van de KNMT (hierna: de KNMT-notitie) is nader uitgewerkt onder welke voorwaarden een tandarts de behandelingsovereenkomst kan beëindigen. In deze notitie wordt verwezen naar de KNMG-richtlijn 'Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst' van de KNMG (hierna: de KNMG-richtlijn). De voor deze casus relevante punten uit de KNMT-notitie en KNMG-richtlijn worden hieronder besproken.

Gewichtige reden

6.12 De tandarts heeft naar voren gebracht dat zij de behandelingsovereenkomst heeft

beëindigd, omdat volgens haar de vertrouwensrelatie was verstoord. Ze voelde zich gekwetst door de echtgenoot van klaagster en zag geen mogelijkheid om de behandelingsovereenkomst met klaagster voort te zetten.

6.13 Uit de KNMT-notitie en KNMG-richtlijn volgt dat een vertrouwensbreuk of onheus gedrag van een patiënt een gewichtige reden kan zijn voor het beëindigen van de behandelingsovereenkomst. In dit geval voelde de tandarts zich niet gekwetst door de patiënt, maar door de echtgenoot van de patiënt. De opstelling van een familielid kan een gewichtige reden opleveren, maar dit is afhankelijk van de ernst van de gedraging van het familielid. Het college is er niet van overtuigd dat het gedrag van de echtgenoot van klaagster een zodanige gewichtige reden heeft opgeleverd. De toon die de echtgenoot van klaagster in zijn e-mails gebruikte was zakelijk. Van de tandarts had verwacht mogen worden dat zij hier op professionele wijze mee om kon gaan.

Zorgvuldigheidseisen

6.14 Indien een tandarts besluit om de behandelingsovereenkomst te beëindigen, is het

daarnaast van belang dat de nodige zorgvuldigheidseisen in acht worden genomen. Zo dient een tandarts de patiënt eerst te waarschuwen en te onderzoeken of herstel van de relatie mogelijk is. Zoals de tandarts tijdens de zitting heeft erkend, had zij eerst een gesprek met klaagster moeten aangaan over het volgens de tandarts ongewenste gedrag van de echtgenoot van klaagster. Tijdens dit gesprek had de tandarts moeten onderzoeken of er een mogelijkheid was om de vertrouwensrelatie te

herstellen. Het college rekent het de tandarts aan dat zij zich hiervoor niet heeft ingespannen.

6.15 Ook had de tandarts een redelijke termijn in acht moeten nemen alvorens de behandelingsovereenkomst op te zeggen. Alleen in ernstige gevallen, bijvoorbeeld bij lichamelijk geweld, is het geoorloofd om de behandelingsovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Hiervan was in dit geval geen sprake. De tandarts heeft echter direct na het versturen van de e-mail aan de echtgenoot van klaagster in december 2021 een e-mail aan klaagster gestuurd om de overeenkomst te beëindigen. Gelet op deze korte tijdsperiode gaat het college ervan uit dat de tandarts (vooral) vanuit haar emotie heeft gereageerd. Ook dit past niet bij een zorgvuldig handelende tandarts.

6.16 Klachtonderdeel d is daarom gegrond.

Conclusie

6.17 De conclusie is dat de klacht gedeeltelijk gegrond is.

Maatregel

6.18 Het college acht de maatregel van berisping passend gelet op de schending van meerdere door de tandarts geschonden normen en rechten. Het college vindt, naast de onprofessionele manier van communicatie, vooral de manier waarop de tandarts de behandelovereenkomst heeft beëindigd ernstig verwijtbaar.

7. De beslissing

Het college:

- verklaart klachtonderdelen c en d gegrond;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- legt de tandarts de maatregel op van berisping.

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.