

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2022/3882

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG
AMSTERDAM

Beslissing van 2 december 2022 naar aanleiding van de klacht van:

A,

wonende te B,

klaagster,

gemachtigde: C, wonende te D,

tegen

E,

hoedanigheid: orthodontist,

werkzaam te B,

verweerder, hierna ook: de orthodontist,

gemachtigde: mr. E. Schmitt-Hoogeterp, werkzaam te Utrecht.

1. De procedure

1.1 Het verloop van de procedure blijkt uit:

- het klaagschrift met de bijlage, ontvangen op 1 februari 2022;
- het verweerschrift met de bijlage, ontvangen op 12 april 2022;
- de e-mail van klaagster van 3 mei 2022 (15:54 uur), met bijlagen;
- de e-mail van klaagster van 3 mei 2022 (15:56 uur), met bijlagen;
- de schriftelijke reactie op het verweerschrift (repliek), ontvangen op 1 juli 2022;
- de schriftelijke reactie op de repliek (dupliek), ontvangen op 25 augustus 2022;
- de brief van 5 oktober 2022 van klaagster met bijlagen, ontvangen op 7 oktober 2022;
- de brief van 11 oktober 2022 van de gemachtigde van de orthodontist met bijlagen, ontvangen op 12 oktober 2022.

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 omdat klaagster daartoe geen aanleiding zag.

1.3 De zaak is behandeld op de openbare zitting van 21 oktober 2022. De partijen zijn verschenen. Klaagster werd bijgestaan door haar gemachtigde. De orthodontist werd bijgestaan door mr. A.C. Beijering-Beck, kantoorgenote van zijn gemachtigde. Ook de echtgenote van de orthodontist (F, verweester in zaak A2022/3883) was aanwezig. Alle aanwezigen hebben hun standpunten mondeling toegelicht. De gemachtigde van de orthodontist heeft pleitnotities voorgelezen en aan het college en de andere partij overgelegd.

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

2.1 Op 26 augustus 2020 heeft er een incident plaatsgevonden in de praktijk van de orthodontist. Klaagster en haar partner verweten de orthodontist dat hij het behandelplan van klaagster zonder toestemming had aangepast. Nadat daarover discussie is ontstaan tussen de orthodontist en de partner van klaagster, zijn klaagster

en haar partner verzocht om de praktijk te verlaten, is de behandelingsovereenkomst opgezegd door de orthodontist en heeft de orthodontist de tandarts van klaagster geïnformeerd over het stoppen van de behandeling en de reden daarvoor. Klaagster beklagt zich over de eenzijdige aanpassing van het behandelplan, de opzegging van de behandelingsovereenkomst en het ongevraagd en onjuist informeren van de tandarts.

2.2 Het college komt tot de conclusie dat de klacht, voor zover deze de opzegging van de behandelingsovereenkomst betreft, gegrond is. Daarvoor wordt als maatregel een waarschuwing opgelegd. De klacht is voor wat betreft de overige klachtonderdelen ongegrond. Het college licht dat hierna toe.

3. Wat is er precies gebeurd?

3.1 Klaagster is eind 2018 door de polikliniek Mondziekten, Kaak- en Aangezichtschirurgie van het G naar de praktijk van de orthodontist verwezen in verband met een in het G voor een latere datum geplande bimaxillaire osteotomie en een in dat kader noodzakelijke orthodontische voor- en nabehandeling.

3.2 De orthodontist voert zijn praktijk samen met zijn echtgenote (die ook werkzaam is als orthodontist).

3.3 De orthodontist en zijn echtgenote hebben een behandelplan opgesteld. In het medisch dossier van klaagster staat daarover:

“(..)

- doorgestuurd via kaakchirurg (..)

- hiaat 24 open houden voor implantaat

- (..)

- palatinale bar ter verankering

- tussentijdse gebitsmodellen ten behoeve van evaluatie voor chirurgie

- osteotomie bi-max

- klasse 2 elastieken ter verankering

- ter retentie zullen in het boven- en onderfront retentiespalken worden vervaardigd

icm Essix platen in de boven- en onderkaak

- implantaat regio 24

(..)”

3.4 In de eerste maanden van 2020 waren de tandbogen voldoende opgelijnd voor de osteotomie waarna de osteotomie daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Hierna kon de orthodontische behandeling van klaagster bij de orthodontist en zijn echtgenote worden voortgezet.

3.5 Op 26 augustus 2020 om 10:15 uur kwam klaagster naar de praktijk voor een consult. Zij werd vergezeld door haar partner. Voorafgaand aan haar komst heeft zij (in een e-mail van 10 augustus 2020) aangegeven dat zij een extra afspraak wilde, omdat bij de laatste behandeling was aangegeven dat zij de elastieken niet meer hoefde te dragen, maar dat haar tanden zich nu toch weer verplaatsten.

3.6 Tussen de orthodontist, klaagster en haar partner is tijdens het consult discussie ontstaan over een (vermeende) wijziging van het behandelplan. Op enig moment is de orthodontist weggelopen uit de behandelkamer en heeft hij zijn assistent opdracht gegeven de behandeling af te ronden en ‘het dossier op te maken’. Ook heeft de partner van klaagster op enig moment zijn ‘ongezouten’ mening gegeven over de gang van zaken. De echtgenote van de orthodontist, die op het ontstane lawaai was afgekomen, heeft klaagster en haar partner verzocht om de praktijk te verlaten. Dat hebben zij onder protest gedaan.

3.7 De assistente van de orthodontist heeft schriftelijk als volgt verklaard:

“(..) Bij binnenkomt zag ik al dat de partner van A geïrriteerd was. Hij vertoonde een

onrustige houding en stond op het gangpad. Vervolgens ging hij zitten en werd het verhaal besproken met E. Als ik het goed zeg ging het over een kleine spleet tussen de tanden van mevrouw, zij hadden hierover de spoed telefoon gebeld omdat zij vonden dat dit spoed was, want mevrouw zou bijna klaar zijn met de behandeling. (..) Vervolgens ontstond er een discussie tussen E en de partner van mevrouw, waarbij de partner van mevrouw zijn stem begon te verheffen, ook begon hij te vloeken. De behandelkamers zijn open waardoor de patiënten in de wachtkamer en alle collega's dit konden horen. Dit kwam heel intimiderend over. E wilde op deze manier niet verder praten met meneer en liep daarom weg. Vervolgens kwam F uit haar kantoor op de verdieping erboven, om de situatie op te lossen en meneer te kalmeren. Echter heeft dit niet geholpen en ging meneer op F tekeer, ongeacht dat F op dat moment hoog zwanger was. Ik was hier zo erg van geschrokken dat ik in tranen uitbarstte. De man kwam zodanig intimiderend en agressief over dat F meerdere malen de man verzocht om uit de praktijk te gaan.”

3.8 Kort na vertrek van klaagster en haar partner uit de praktijk heeft klaagster een e-mail gestuurd naar de praktijk (om 11:04 uur). Die houdt in:

“Vandaag heb ik niet de kans gekregen om aan te geven waarom ik op het moment minder tevreden ben over de behandeling. Ik heb eerder, in onderstaande mailwisseling, aangegeven dat ik opnieuw zie dat mijn tanden niet de juiste kant opgaan en dat met name de behandeling met elastieken in voor een periode gevolgd door elastieken verwijderen leidt tot mijn gebit dat heen en weer gaat. Daardoor kost het beugelen onnodig veel extra tijd en zeker omdat er tijdens de zomervakantie niet een orthodontist of vervanger of waarnemer beschikbaar was kon niet aangepast worden dat elastieken weer worden gedragen waardoor het traject langer duurt en voor mij als cliënt frustrerend is. Ondanks dat mijn partner begon met een kritische toon is het gesprek door de orthodontist direct afgesloten en is geen kans gegeven of genomen om in gesprek te komen. Dat is niet professioneel, niet wat ik verwacht na bijna twee jaar en zeker niet in het belang van mij als client.

Ondanks dat is aangegeven vanuit beide orthodontisten dat de behandeling wordt stopgezet verwacht ik dat de behandeling wordt afgerond. Het kan en mag niet zo zijn dat een behandelend orthodontist weigert in overleg te gaan over de behandeling of verantwoord waarom keuzes worden gemaakt en waarom tijdens de zomervakantie niet een vervangend of waarnemend orthodontist beschikbaar is.

Als laatste dien ik weer elastieken te dragen volgens het laatste consult maar heb geen elastieken meegekregen en ook weet ik niet welke sterkte elastieken ik dien te dragen. Graag verneem ik zo spoedig mogelijk welke sterkte elastieken ik dien te dragen en op welke wijze de praktijk me die elastieken toe doet komen.”

3.9 Om 12:39 uur hebben de orthodontist en zijn echtgenote op de e-mail gereageerd. Zij hebben geschreven:

“Vandaag waren u, alle andere personeelsleden in de praktijk, inclusief de patiënten en ouders die aanwezig waren in de wachtkamer getuige van het agressieve gedrag van uw partner in onze praktijk. Meerdere assistentes hebben zich behoorlijk onveilig gevoeld en hebben daardoor het werk tijdelijk stil gelegd. Wij hebben een praktijk waarin meerdere pubers en minderjarigen behandeld worden. Zijn gedrag was ongewenst en zal zeker niet worden getolereerd. Dit is overigens niet de eerste keer dat er ongewenst gedrag hetzij naar ons personeel hetzij naar orthodontisten is vertoont. Vanwege onze professionaliteit vonden wij het eerder niet nodig om de behandeling te staken, er is immers altijd ruimte voor een gesprek. Helaas was er vandaag geen ruimte voor een normaal gesprek door het gedrag van uw partner. Uw behandeling verloopt erg goed. Het resultaat wat tot zover bereikt is in minder dan 2

jaar heeft gemiddeld 3 tot 3,5 jaar nodig. Dat zegt iets over de kwaliteit van een behandeling en de voortgang van een behandeling. Tijdens een orthodontische behandeling kunnen tandverplaatsingen ontstaan die niet altijd gewenst en/of gepland zijn. Dat heeft met mechanica en de krachten te maken wat niet perse een fout hoeft te zijn. Echter is er wel altijd een oplossing voor een ongewenste verplaatsing. Dus wat u aan veranderingen heeft opgemerkt is normaal voor een orthodontische behandeling.

Uit het bovenstaande hebben wij besloten dat ons vertrouwen in onze samenwerking en ons gevoel voor veiligheid irriversibel is beschadigd. Daarom kunnen en willen wij uw behandeling niet meer voortzetten. U bent vrij om een andere orthodontist te zoeken voor

het afronden van uw behandeling. (..) Ook is uw tandarts inmiddels op de hoogte gesteld van het opzeggen van onze samenwerking. (..)"

3.10 Om 14:11 uur heeft klaagster geschreven:

"Uw bericht is volledig uit de lucht gegrepen. Zo is er beslist geen sprake geweest van enige vorm van ongewenst gedrag, conflict of meer dan een gezonde kritische houding van mijn partner voorafgaand aan het consult van vandaag. (..) Vandaag hebben ik en mijn partner u aangesproken nadat u het behandelplan wilde veranderen zonder dat daar vanuit kaakchirurgie of tandarts behoefte voor was gesteld. (..) Zoals gesteld verwacht ik dat Orthodontiepraktijk H de gestarte behandeling alsnog afmaakt. (..)"

3.11 In een e-mail van 17:07 uur hebben de orthodontist en zijn echtgenote nogmaals bevestigd dat de behandeling niet wordt voortgezet.

3.12 In het medisch dossier van klaagster d.d. 26 augustus 2020 staat:

"J per telefoon gesproken met [de tandarts van klaagster, college] en per mail bevestigd dat wij de behandeling stoppen vanwege voorval met partner / machtiging wordt daarbij ook ingetrokken is praktijk gebonden"

3.13 Op 28 augustus 2020 heeft klaagster een e-mail aan de orthodontiepraktijk gestuurd waarin staat:

"Ik heb van I het volgende bericht gehad. "Ik heb inderdaad wat informatie gekregen van de H. Voor een eventuele aanvragen heb ik veel meer informatie nodig. Alle mond- en profielfoto's en ook een kopie van de machtiging." Graag alsnog het volledige dossier overzetten."

3.14 Op 31 augustus 2020 heeft klaagster aan de orthodontiepraktijk geschreven:

"Graag bevestigen dat mijn volledig dossier beschikbaar wordt gesteld aan I."

3.15 Het volledige dossier is op 4 september 2020 door de orthodontiepraktijk toegestuurd aan klaagster.

3.16 Klaagster heeft diezelfde dag verzocht om haar dossier te vernietigen. Ook heeft zij in de betreffende e-mail geschreven dat zij geen toestemming heeft verleend om haar dossier dan wel gegevens daaruit te delen met haar tandarts.

3.17 Het medisch dossier van klaagster is vernietigd. Klaagster heeft per e-mail van 3 mei 2022 alsnog een duplicaat van (een deel van) het medisch dossier, dat zij had bewaard, ingebracht in deze procedure.

4. Wat houdt de klacht in?

Klaagster verwijt de orthodontist dat hij:

- a) het behandelplan heeft aangepast zonder dat te hebben besproken met klaagster, of daarvoor toestemming van klaagster te hebben gekregen;
- b) de behandeling voortijdig heeft beëindigd naar aanleiding van kritiek op de behandeling en het zonder toestemming aanpassen van het behandelplan. Als gevolg daarvan was er sprake van een uiterst moeizame overstap naar een andere

zorgverlener, diende de beugel onder vervangen te worden, werd het behandeltraject verlengd, met alle daarmee gepaard gaande kosten en mentale belasting van dien;
c) de tandarts van klaagster ongevraagd en onjuist heeft geïnformeerd na de beëindiging van de behandeling.

5. Wat is het verweer?

De orthodontist 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 orthodontist de zorg heeft verleend die van hem verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende orthodontist. 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) aanpassen behandelplan

6.2 Klaagster heeft gesteld dat de orthodontist het behandelplan heeft aangepast zonder dit met haar te hebben besproken en zonder dat zij daarvoor toestemming heeft verleend. Volgens klaagster gaf de orthodontist tijdens het consult aan dat er extra ruimte zou worden gecreëerd om implantaten te plaatsen. Daarvoor was echter geen enkele aanleiding omdat de kaakchirurg en de tandarts hadden aangegeven dat de ruimte meer dan voldoende was om op korte termijn de implantaten te plaatsen. De orthodontist heeft aangegeven dat er helemaal geen sprake was van een aanpassing van het behandelplan. Hij stelt dat klaagster de bewuste dag op consult kwam omdat er een spleetje tussen haar tanden was ontstaan en dat hij heeft uitgelegd dat dit eenvoudig kon worden opgelost door het plaatsen van een kettingelastiekje.

6.3 Het college stelt vast dat tijdens de behandeling van de zaak op de zitting is gebleken dat (voor wat betreft klacht a) er sprake is geweest van een misverstand. De orthodontist heeft, naar aanleiding van de e-mail die klaagster op 10 augustus 2020 had gestuurd, het idee gekregen dat klaagster ontevreden was over een spleetje dat tussen haar tanden was ontstaan. Als oplossing daarvoor is tijdens het consult op 26 augustus 2020 een kettingelastiekje geplaatst. Blijkens het dossier heeft de orthodontist daarnaast ook elastieken geplaatst van de boven- naar de onderkaak (om daarmee de kaakrelatie te stabiliseren). Daarna heeft hij aangegeven dat de behandeling nagenoeg klaar was en dat alleen de ruimte voor de implantaten nog beter geopend moest worden. Blijkens het dossier heeft hij hiervoor een "duwcoil" geplaatst. Over die opmerking is het misverstand kennelijk ontstaan. Klaagster en haar partner waren in de veronderstelling dat die ruimte al groot genoeg was, omdat de kaakchirurg en de tandarts volgens hen hadden aangegeven dat er voldoende ruimte was. De orthodontist heeft begrepen dat de onvrede zag op het ontstane spleetje en heeft niet uitgelegd (zoals hij tijdens de zitting wel heeft gedaan) dat de opening 'grofweg' inderdaad voldoende was, maar dat de kaak van klaagster nog niet helemaal gestabiliseerd was en dat de behandeling die nog moest volgen er specifiek op was gericht om de opening perfect te krijgen. Er was dus geen sprake van een aanpassing van het plan, maar van het uitvoeren van het oorspronkelijke behandelplan, waarin immers is opgenomen dat er ruimte opengehouden moet worden voor het implantaat. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Klachtonderdeel b) het opzeggen van de behandelingsovereenkomst en de vertraging in het behandeltraject

De opzegging van de behandelingsovereenkomst

6.4 Tussen klaagster en de orthodontist bestond een geneeskundige behandelingsovereenkomst. Een zorgverlener (de orthodontist) kan een behandelingsovereenkomst niet opzeggen, tenzij sprake is van gewichtige redenen (artikel 7:460 Burgerlijk Wetboek). Dit hangt onder meer samen met de afhankelijke positie die een patiënt ten opzichte van een zorgverlener (de orthodontist) inneemt. In de notitie 'Het beëindigen of niet-aangaan van een behandelingsovereenkomst' van de KNMT uit 2012 (hierna: de KNMT-notitie) is nader uitgewerkt onder welke voorwaarden een orthodontist 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). Ten tijde van het handelen van de orthodontist gold de KNMG-richtlijn uit 2005. De voor deze casus relevante punten uit de KNMT-notitie en de KNMG-richtlijn worden hieronder besproken.

6.5 In de notitie staat dat de behandelingsovereenkomst met onmiddellijke ingang kan worden beëindigd als er sprake is van ernstige gevallen. Hieronder vallen volgens de notitie "grensoverschrijdend gedrag, lichamelijk geweld zoals slaan/spugen, dreigen met geweld om een behandeling af te dwingen." In geval van "overige gewichtige redenen" (volgens de notitie valt hieronder "verbaal geweld, gebruik van krachttermen, onwelwillend, onbeleefd, lomp gedrag, seksuele intimidatie, etc.") kan de behandelingsovereenkomst ook worden beëindigd, maar dan dient de orthodontist wel eerst ten minste twee maal aan te dringen bij de patiënt op verandering van het gedrag, dient hij te waarschuwen dat de behandelingsovereenkomst beëindigd kan worden als het gedrag niet verandert (en daarvan een schriftelijke bevestiging te sturen), en dient hij – als de behandelingsovereenkomst daarna daadwerkelijk beëindigd wordt - daarbij een opzegtermijn van een maand in acht te nemen. Bovendien zal de orthodontist acute tandheelkundige hulp voortzetten en dient hij in overleg met de patiënt voor hulp door een andere orthodontist te zorgen tot de patiënt een nieuwe orthodontist heeft gevonden.

6.6 Voorop staat dat het gedrag dat redengevend is geweest voor de directe beëindiging van de behandelingsovereenkomst werd vertoond door de partner van klaagster, die op dat moment een vertegenwoordigende rol speelde namens klaagster, en niet door klaagster zelf. In dat geval zal er volgens genoemde KNMG-richtlijn niet snel sprake zijn van gewichtige redenen om de behandelingsovereenkomst met de patiënt eenzijdig te beëindigen omdat in dat geval de patiënt de dupe kan worden van dat gedrag.

6.7 Het college stelt vast dat partijen van mening verschillen over de feitelijke gang van zaken in de praktijk tijdens het consult op 26 augustus 2020 (en in de maanden daaraan voorafgaand). Het betreft hier 'woord tegen woord' zonder nadere duiding in het beschikbare medisch dossier. Omdat in de gegeven situatie aan het woord van de een niet meer waarde kan worden gehecht dan aan het woord van de ander, kan het college niet vaststellen wat er precies is gebeurd.

Wel zijn partijen het erover eens dat de partner van klaagster op 26 augustus 2020 in de praktijk zijn 'ongezouten mening' heeft gegeven over het handelen van de orthodontist (die naar zijn mening eenzijdig het behandelplan aanpaste en na kritiek daarop de behandelingsovereenkomst beëindigde). Hij was naar eigen zeggen erg boos en hij heeft tijdens de zitting erkend dat hij zich kan voorstellen dat iemand angstig is geworden. Het college stelt dan ook vast dat er sprake was van verbale agressie.

Wat er precies is gezegd en op welke wijze, is echter niet komen vast te staan. Dat de

partner zich fysiek intimiderend heeft opgesteld tijdens de woordenwisseling in de praktijk stelt de orthodontist wel, maar klaagster betwist dit, zodat ook deze omstandigheid, laat staan de wijze en mate waarop dit het geval was, niet vaststaat. Dat dit gedrag van de partner moet worden geschaard onder de in 6.5. bedoelde ernstige gevallen die zonder meer een onmiddellijke beëindiging rechtvaardigen, kan het college dus niet vaststellen.

6.8 Wel kan het gedrag van de partner gezien het voorgaande geschaard worden onder de in 6.5 genoemde “overige gewichtige redenen”. Een zodanige reden kan mogelijk tot eenzijdige beëindiging leiden, maar daarvoor moet in ieder geval wel aan concrete zorgvuldigheidseisen worden voldaan. Het college is van oordeel dat de orthodontist deze waarborgen niet in acht heeft genomen. Het volgende is hiervoor redengevend.

Allereerst was er sprake van een incident zonder precedent. Klaagster en haar partner stonden weliswaar bekend als ‘kritisch’ binnen de praktijk, aldus de orthodontist, maar dat eerder sprake was geweest van verbale agressie is niet gesteld of gebleken.

De orthodontist heeft voorafgaand aan de opzegging klaagster niet gewaarschuwd voor de consequenties als het gedrag van haar partner niet zou veranderen. Concreet had de orthodontist dit bijvoorbeeld kunnen doen door - na enige reflectie op het incident - een nader gesprek af te spreken met klaagster en haar partner. Tijdens dit gesprek had de orthodontist moeten onderzoeken of er een mogelijkheid was om de (vertrouwens)relatie te herstellen en samen te bezien hoe deze gang van zaken voortaan voorkomen zou kunnen worden, met schriftelijke bevestiging aan klaagster en vastlegging in het medisch dossier. Het college rekent het de orthodontist aan dat hij zich niet hiervoor heeft ingespannen. Dit had temeer van hem verlangd mogen worden, nu klaagster in haar e-mail direct na het incident aandrang op nader overleg. Bovendien heeft de orthodontist in zijn e-mails van 26 oktober 2020 niet geschreven dat hij noodzakelijke hulp zou blijven verlenen tot klaagster een andere orthodontist gevonden had of dat hij in overleg met haar zou zorgen voor hulp door een andere orthodontist. Integendeel. Na ontvangst van de e-mail van klaagster die zij kort na haar vertrek uit de praktijk stuurde, waarin zij haar beklag deed over de gang van zaken maar wel aangaf dat zij verwachtte dat de behandeling zou worden voortgezet, heeft hij geschreven dat de behandeling niet zou worden voortgezet en dat het haar vrij stond om een andere orthodontist te zoeken. Ook in een tweede e-mail diezelfde dag heeft hij bevestigd dat de behandelingsovereenkomst niet zou worden voortgezet.

6.9 Uit het voorgaande volgt dat de orthodontist de in de beroepsgroep geldende normen bij een eenzijdige voortijdige beëindiging van een behandelingsovereenkomst niet in acht heeft genomen. Hij heeft de behandelingsovereenkomst per direct opgezegd, zonder enige waarschuwing of gesprek vooraf, zonder inachtneming van een opzegtermijn en zonder waarborgen met het oog op de continuïteit van de behandeling in te bouwen. De orthodontist heeft aldus niet gehandeld zoals van een redelijk handelend beroepsgeenoot in de gegeven omstandigheden verlangd mag worden. Daardoor heeft hij onzorgvuldig gehandeld jegens klaagster.

6.10 Concluderend is de klacht dat de behandelingsovereenkomst eenzijdig voortijdig is beëindigd, gegrond.

Vertraging van het behandeltraject

6.11 Het tweede deel van de klacht, inhoudende dat door de voortijdige beëindiging van de behandelingsovereenkomst (kort gezegd) het behandeltraject is vertraagd, is ongegrond. De vertraging is de orthodontist niet aan te rekenen. Hoewel het op zijn weg had gelegen om in overleg met klaagster een vervangende orthodontist te

zoeken (wat hij niet heeft gedaan, zie hierboven), heeft klaagster hem al op 28 augustus 2020 per e-mail verzocht om haar dossier over te zetten naar I. Een week later, op 4 september 2020, heeft zij verzocht haar dossier te vernietigen. De orthodontist mocht er in die omstandigheden op vertrouwen dat de overname van de behandeling gewaarborgd was. Pas tijdens onderhavige procedure is gebleken dat I de behandeling niet heeft overgenomen en dat het enkele maanden heeft geduurd om een orthodontist te vinden die de behandeling overnam. Omdat de orthodontist dit niet wist of kon weten, kan hem geen verwijt worden gemaakt van de door klaagster gestelde moeizame overstap naar de opvolgende orthodontist en de vertraging in de behandeling als gevolg daarvan.

Klachtonderdeel c) het ongevraagd en onjuist informeren van de tandarts

6.12 Klaagster verwijt de orthodontist dat hij de tandarts van klaagster ongevraagd en onjuist heeft geïnformeerd na de beëindiging van de behandeling. Volgens klaagster heeft zij van de bij de tandarts werkzame mondhygiëniste gehoord dat de orthodontist per e-mail aan de tandarts een bericht heeft gestuurd over de beëindiging van de behandeling en de reden daarvoor. Ook stond daar volgens klaagster een waarschuwing in voor klaagster en haar partner. Verweerder heeft gesteld dat hij in het kader van de continuïteit van de zorg geacht werd om de tandarts te informeren over het beëindigen van de behandeling en dat klaagster hiervoor ook haar toestemming heeft gegeven door ondertekening van het toestemmingsformulier bij de start van de behandeling. Hij herinnert zich dat hij heeft gebeld met een medewerker van de tandartspraktijk om te informeren over de beëindiging van de behandeling. Hij kan zich niet meer herinneren of hij ook een e-mail heeft gestuurd, maar hij heeft betwist dat hij – als hij dat al gedaan zou hebben – een waarschuwing voor klaagster en haar partner heeft geuit. Daarbij heeft hij erop gewezen dat de tandarts klaagster al veel langer kent dan hij, dus dat een waarschuwing om die reden ook niet in de rede lag.

6.13 Dit klachtonderdeel is ongegrond. Het is in de tandheelkunde gebruikelijk om andere behandelaars op de hoogte te stellen over het einde van de behandeling en de reden daarvoor. Het getuigt dan ook van goede zorg dat de orthodontist de tandarts hierover heeft geïnformeerd. Bovendien heeft klaagster hiervoor in het toestemmingsformulier haar toestemming verleend. Anders dan klaagster stelt, strekt die toestemming zich ook uit tot de na afloop van de behandelingsovereenkomst verstrekte informatie in het kader van goede (na/vervolg)zorg. Dat de orthodontist bij het informeren van de tandarts een waarschuwing heeft geuit voor klaagster en haar partner is weliswaar gesteld door klaagster, maar dit wordt betwist en is nergens uit gebleken. Klaagster heeft nagelaten de bewuste e-mail waar deze waarschuwing in zou staan in het geding te brengen, terwijl zij de enige is die dat had kunnen doen omdat de orthodontist niet meer de beschikking heeft over het medisch dossier sinds hij dat op haar verzoek heeft moeten vernietigen. Het college kan dan ook niet vaststellen dat dergelijke bewoordingen zijn geuit. Zij heeft enkel de beschikking over het medisch dossier dat door klaagster in het geding is gebracht, en daarin staat op dit punt slechts dat de orthodontist met de tandarts heeft gesproken en per e-mail heeft bevestigd dat de behandeling wordt gestopt vanwege het voorval met de partner van klaagster.

Conclusie

6.14 De conclusie is dat de klacht gedeeltelijk gegrond is.

Maatregel

6.15 Aan de orthodontist wordt een waarschuwing opgelegd. De handelwijze van de orthodontist is voor wat betreft de eenzijdige voortijdige beëindiging van de

behandeling onjuist geweest. Het is essentieel in de behandelrelatie tussen de orthodontist en de patiënt dat er pas sprake mag zijn van een zodanige beëindiging daarvan als voldaan is aan de daarvoor geldende beroepsnormen. Aan deze zorgvuldigheidswaarborgen heeft de orthodontist niet voldaan. Gezien het zeer korte tijdsbestek gaat het college ervan uit dat de orthodontist vooral vanuit emotie heeft gereageerd. Dat past niet bij een zorgvuldig handelend orthodontist. Hoewel de ernst van dit verwijt de zwaardere maatregel van berisping zou kunnen rechtvaardigen, volstaat de maatregel van een waarschuwing in dit geval. Daartoe wordt overwogen dat aannemelijk is dat er sprake is geweest van een beangstigende situatie voor zowel de orthodontist, zijn echtgenote (die bovendien hoogzwanger was), de medewerkers in de praktijk (van wie één in huilen is uitgebarsten als gevolg van het incident) en de patiënten (onder wie jonge kinderen) die in de praktijk aanwezig waren. Daarbij komt dat de orthodontist ter zitting desgevraagd op zijn handelen heeft gereflecteerd en daarbij heeft aangegeven dat hij – achteraf bezien – beter eerst een gesprek had kunnen aanbieden. Het college neemt in de gegeven omstandigheden aan dat de orthodontist zich in de toekomst meer bewust zal zijn van de noodzaak tot meer bezinning na een dergelijk incident en het treffen van redelijke maatregelen in plaats van direct over te gaan tot een zeer ingrijpende voortijdige eenzijdige beëindiging van een behandelovereenkomst zoals hier is gebeurd. Het college is daarom van oordeel dat in dit geval een waarschuwing volstaat ter voorkoming van herhaling.

Publicatie

6.16 Om redenen aan het algemeen belang ontleend, in het bijzonder het belang van het professionele debat over dit onderwerp binnen de beroepsgroep, zal deze beslissing zonder vermelding van namen of andere herleidbare gegevens worden gepubliceerd zoals hierna wordt toegelicht in de beslissing.

7. De beslissing

Het college:

- verklaart klachtonderdeel b gedeeltelijk gegrond;
 - legt de orthodontist de maatregel op van waarschuwing;
 - verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
 - bepaalt dat deze beslissing, nadat die onherroepelijk is geworden, zonder vermelding van namen of andere herleidbare gegevens in de Nederlandse Staatscourant zal worden bekendgemaakt en ter publicatie zal worden aangeboden aan de tijdschriften Medisch Contact en Nederlands Tandartsenblad Dentz.
- Deze beslissing is gegeven door P.J. van Eekeren, voorzitter, M.M. van 't Nedereind, lid-jurist, E.M.J. Muller, W.J.D.M. van Beers en H.C. van Renswoude, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door M.G. Verkerk, secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 2 december 2022.