

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: Z2021/3149

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 7 januari 2022 naar aanleiding van de op 25 mei 2021 bij het
Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

A, wonende te B,
bijgestaan door haar partner C,
k l a a g s t e r

-tegen-

D, tandarts, werkzaam te B,
bijgestaan door mr. H.J.E. van der Spoel, te Zwolle,
b e k l a a g d e

1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Het verloop van de procedure blijkt uit het volgende:

- het klaagschrift met bijlagen;
- het verweerschrift met bijlagen.

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de hun geboden mogelijkheid om te worden gehoord in het kader van het vooronderzoek.

De zaak is behandeld ter openbare zitting van 26 november 2021, waar partijen zijn verschenen, beklagde vergezeld van zijn gemachtigde.

De klacht is behandeld tezamen met een andere, met de klacht samenhangende zaak zoals bedoeld in artikel 57, eerste lid, van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG). Die zaak is bekend onder dossiernummer Z2021/3148.

2. DE FEITEN

Op grond van de stukken (waaronder het patiëntendossier) en het verhandelde ter zitting dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan. Voor zover hierna uit stukken wordt geciteerd, gebeurt dat zonder correctie van eventuele typefouten.

2.1 Klaagster is op 7 april 2017 bij de praktijk van beklagde ingeschreven.

Beklaagde had op 5 april het patiëntendossier van haar vorige tandarts ontvangen, bij wie zij van 17 september 2015 tot en met 6 maart 2017 onder behandeling is geweest. In de periode van 7 april 2017 tot en met 12 november 2020 is klaagster meermalen voor periodieke controles en gebitsreinigingen bij beklagde op consult geweest. De preventie-assistente heeft de gebitsreinigingen uitgevoerd. Beklaagde heeft meermalen genoteerd dat er geen bijzonderheden waren.

2.2 Op 7 april 2017 kwam klaagster voor de eerste maal bij beklagde op consult. Dit betrof een periodieke controle, waarbij met de Dutch Periodontal Screening Index (hierna: DPSI-score) de conditie van het tandvlees werd gemeten. Bij klaagster werd een DPSI-score van 4 gemeten, wat betekent dat er sprake is van een pocket van 6 mm of meer en opgetrokken tandvlees, hetgeen duidt op vergevorderde parodontitis.

In de parodontiumstatus staat de diagnose “*gegeneraliseerde ernstige adulte parodontitis*”. Het behandelplan van 7 april 2017 luidde “*prognose matig gezien mobiliteiten en furcatietoegankelijkheid, advies PPZ/PPF (wil mw. niet) Verkorte tandboog, ex dubieuze el.? IB promolaren/fronten, mw weet geen optimale prognose*”.

2.3 Bij het consult van 9 april 2018 staat in het dossier aangetekend:

“Mevr moet eigenlijk naar de MH, uitleg gegeven en gesprek gehad met mevr en haar vriend. Voorlopig iedere 3/4mnd bij TS voor reinigen, en kijken in de toekomst wat mevr met het gebit wil.”

2.3 Op 6 november 2018 heeft beklagde een röntgenfoto gemaakt waarna hij klaagster op verdenking van trigeminus neuralgie (aangezichtspijn) naar de kaakchirurg heeft verwezen.

2.4 Op 2 december 2019 had klaagster een consult bij de mondhygiëniste die door middel van het opmaken van een parodontiumstatus de gezondheid van het tandvles en de aanhechting van de tanden en kiezen in de gehele kaak heeft beoordeeld. Over dit consult staat in het dossier genoteerd:

“Gezien DPSI 4 i.o.m. pt status gemaakt -> gegeneraliseerd ernstige paro met veel mobiliteiten, sterk verdiepte pockets en furcatieproblematiek. Uitleg paro gegeven Advies parodontoloog maar mw. wil liever hier behandeld worden gezien, is erg angstig en wil graag vaste behandelaar Overleg met A over vervolg en dan pt begroting mailen

-48 47 26 extr ivm geen antagonist, verkorte tandboog? Overleggen met pt Pt neemt contact met ons op na ontvangen begroting”

2.5 Op 15 januari 2020 belde de partner van klaagster naar de praktijk om te melden dat hij niet akkoord gaat met de begroting. Beklaagde heeft hem daarop uitgelegd dat het tandvlesprobleem met de jaren erger wordt als het niet wordt aangepakt.

2.6 Bij de gebitsreiniging op 16 juli 2020 is in het dossier aangetekend dat het behandelen van parodontitis met klaagster is besproken en dat is besloten haar hiervoor niet te behandelen omdat de kosten te hoog zijn en klaagster erg angstig is. Er is toen besloten subbragingivaal te reinigen en afgesproken dat klaagster om de vier maanden naar de mondhygiëniste zou gaan. Er staat voorts aangetekend: “... Zo bijhouden. Langzaam naar afbouwen en evt prothese”.

2.7 Op 12 november 2020 is klaagster weer voor een periodieke controle en suboptimale gebitsreiniging op consult geweest. De volgende afspraak van 22 februari 2021 is verzet naar 9 maart 2021.

2.8 In het dossier wordt melding gemaakt van een telefoongesprek op 4 maart 2021 tussen de praktijkmanager (tevens de echtgenoot van beklagde) enerzijds en klaagster en haar partner anderzijds, waarbij de praktijkmanager de afspraak van 9 maart naar een eerder tijdstip wilde verzetten. Hierover staat vermeld:

“... Mevrouw belt terug: 20 minuten eerder lukt niet. 10 minuten eerder voorgesteld maar mevrouw blijft bij hoog en laag beweren dat haar dit niet lukt. Voorgesteld om dan een andere datum te zoeken maar mevrouw wil dit ook absoluut niet. Meneer begint zich dan ook met het gesprek te bemoeien. Wordt erg onplezierig, noemt E een associaal kutwijf. Uiteindelijk heeft E de verbinding verbroken omdat dit persoonlijke aanvallen zijn die we hier niet tolereren. Mevrouw naar archief verplaatst omdat we wel medewerking van de patiënt nodig hebben.”

Hierop heeft de praktijkmanager een brief naar klaagster gestuurd met een verzoek tot uitschrijven en opvragen van het dossier. Daarnaast heeft zij genoteerd dat beklagde heeft besloten klaagster en haar partner uit veiligheidsoverweging voor personeel en praktijk niet meer te behandelen en geen toegang meer te verlenen tot

de praktijk. En aangetekend: *“Mensen zijn zeer agressief met name partner van mevrouw die wij al eerder hebben uitgeschreven.”* Het dossier van klaagster is vervolgens uitgeprint en per post aan haar verzonden.

2.9 Bij brief van 4 maart 2021 schrijft beklaagde aan klaagster dat zij bij de praktijk wordt uitgeschreven *“...vanwege wangedrag en persoonlijke aanvallen die van agressieve aard zijn, welke wij niet kunnen accepteren. Dit is helaas niet de eerste keer.”* Deze brief bevat tevens een voorgedrukt verzoek voor de echtgenoot van klaagster om een afschrift van haar dossier, zodat zij die kan overdragen aan haar nieuwe tandarts. Als reden van uitschrijving wordt genoemd: *“Wangedrag en persoonlijke aanval, met name partner van mevrouw. Mevrouw lijkt ook dit niet te kunnen sturen. Partner is enkele maanden geleden ook bij ons uitgeschreven vanwege agressief en ontoelaatbaar gedrag”*. Tevens staat vermeld: *“Het is voor u niet meer mogelijk om in de praktijk te worden behandeld. Voor pijnklachten en ongemakken mag u zich wenden tot de dienstdoende tandarts op F”*.

2.10 Bij brief van 7 april 2021 verzoekt klaagster beklaagde de eventueel in het patiëntenbestand aanwezige röntgenfoto's (digitaal of via een CD) door te sturen aan haar nieuwe tandarts. Bij een tweede brief op die dag bevestigt klaagster dat zij onlangs een kopie van haar patiëntendossier heeft ontvangen. Zij vraagt daarin om enkele ontbrekende documenten, waaronder in ieder geval de parodontiumstatus van 2 februari 2019. Voorts verzoekt zij beklaagde alle voor haar behandeling eventueel relevante aantekeningen die er nog zouden zijn, alsnog aan haar te sturen.

3. HET STANDPUNT VAN KLAAGSTER EN DE KLACHT

Klaagster verwijt beklaagde - zakelijk weergegeven -:

4. HET STANDPUNT VAN BEKLAAGDE

Beklaagde voert – zakelijk weergegeven – het volgende aan.

Beklaagde heeft de parodontale behandeling van klaagster voldoende gecontinueerd. Klaagster heeft niet onderbouwd dat hij onvoldoende onderzoek heeft gedaan.

Klaagster is in de periode tussen 7 april 2017 tot en met 12 november 2020 achtmaal op controle geweest en beklaagde heeft genoteerd of er bijzonderheden waren. Op 7 april 2017 is een DPSI-score bepaald en genoteerd en op 2 december 2019 is een parodontiumstatus gemaakt. Klaagster wilde op 7 april 2017 en op 9 april 2018, uit angst en vanwege de financiën, geen doorverwijzing voor parodontale behandelingen door de mondhygiëniste. Beklaagde heeft haar steeds op de noodzaak van parodontale zorg en een goede mondhygiëne gewezen. Pas toen beklaagde een mondhygiëniste in dienst had, wilde ze bij haar behandeld worden, maar het behandelplan van 2 december 2019 is niet uitgevoerd omdat klaagster niet akkoord ging met de kosten. Het gebit is zevenmaal gereinigd, dit was voldoende voor een afdoende controle van het parodontium. Bij de controles bleken geen bijzonderheden en beklaagde hield rekening met de kosten. Röntgenfoto's waren medisch niet noodzakelijk. Klaagster hoefde inderdaad niet meer informatie bij haar vorige tandarts op te vragen want beklaagde beschikte over het patiëntendossier, waaronder het orthopantomogram van 17 september 2015. Daaruit bleek vergevorderde parodontitis en ernstig botverlies, wat werd bevestigd door de DPSI-meting (4) op 7 april 2017, en de parodontiumstatus van 23 september 2015 zou weinig diagnostische waarde hebben. Uit het dossier bleek dat de mondhygiëne was verbeterd na parodontale zorg door haar vorige tandarts en beklaagde heeft klaagster uitgelegd dat zij verslechtering alleen kon voorkomen door uitgebreide gebitsreinigingen door de mondhygiëniste. Dit wilde klaagster niet, zij wilde alleen eenvoudige reinigingen. Op

6 november 2018 had klaagster pijnklachten. Toen is er wel een foto gemaakt en daarna een verwijzing naar de kaakchirurg. Klaagster heeft de röntgenfoto's van de

nieuwe tandarts niet overgelegd en niet onderbouwd waarom de continuïteit van de parodontale behandeling zonder dergelijke foto's niet geborgd zou zijn. Beklaagde had wel de intentie de parodontale behandeling te vervolgen maar er was geen van informed consent.

Beklaagde ontkent dat hij aantekeningen pas na een klacht vrijgeeft. Hij verstrekt op aanvraag altijd een volledig afschrift van het patiëntendossier en werkaantekeningen maken daar geen deel van uit. Beklaagde heeft eenmalig niet direct het volledige dossier overgelegd, dit kwam door een fout in het softwaresysteem. Dit is onderwerp van zaak 2020/228 die aanhangig is bij het college, waar de nieuwe tandarts van klaagster bij betrokken is en die dit aan haar zal hebben verteld.

Op 4 maart 2021 uitten klaagster en haar partner zich eerst telefonisch en later in de praktijk verbaal en fysiek agressief tegen de medewerkers. Toen klaagsters partner zei dat ook klaagster uit de praktijk moest worden uitgeschreven, heeft de praktijkmanager dat gedaan en hen gezegd dat zij in de praktijk niet meer welkom zijn. Als beklagde de behandelingsovereenkomst wel eenzijdig heeft beëindigd, was dat zorgvuldig, omdat klaagster en haar partner structureel onwenselijk gedrag hebben vertoond. Beklaagde en de medewerkers voelden zich onveilig, geïntimideerd en bedreigd, vooral door de opvliegende, boze en geïrriteerde communicatie door de partner van klaagster en klaagster kon het dominante en bepalende gedrag van haar partner niet sturen. Omdat de partner klaagster regelmatig vergezelde kon beklagde de behandelrelatie met haar niet voortzetten.

Ingeval klaagster of haar partner de spoedlijn belt en beklagde de dienstdoende spoed tandarts is, zal hij hen graag behandelen.

Beklaagde heeft terecht in het dossier van klaagster opgenomen dat zij en haar partner agressief gedrag vertonen. Met de aantekening over 4 maart 2021 in het dossier van klaagster over de agressie van haar maar met name van haar partner, heeft beklagde voldaan aan zijn dossierplicht, de aantekeningen zijn conform de waarheid en relevant voor een opvolgend tandarts.

Beklaagde vraagt aandacht voor het volgende: Tussen beklagde en de nieuwe tandarts van klaagster (en diens echtgenote, die ook tandarts is) bestaat al jaren een moeizame samenwerking, die zich uit in een grote hoeveelheid (tucht)klachten bij diverse instanties tegen beklagde.

5. DE OVERWEGINGEN VAN HET COLLEGE

5.1

Het college wijst er allereerst op, dat het bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen er niet om gaat of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de beroepsbeoefenaar 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 klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm of standaard was aanvaard.

De klachtonderdelen 1. tot en met 4.

5.2

Uit het dossier van klaagster, zoals hiervoor weergegeven, blijkt dat beklagde van meet af aan regelmatig aandacht heeft gehad voor de tandvleesproblematiek en deze met klaagster heeft besproken. Tevens blijkt hieruit dat klaagster en haar partner de offerte voor een behandeling daarvan ad euro 700,-- niet akkoord hebben bevonden. Voorts blijkt uit het dossier dat klaagster geen behandeling door een mondhygiënist buiten de praktijk van beklagde wenste. Het college heeft geen aanknopingspunten te veronderstellen dat de zorg door beklagde over het geheel genomen tekort is

geschoten of dat de dossiervoering ontoereikend was. Deze klachtonderdelen zijn ongegrond.

Klachtonderdelen 5. en 6.

5.3

Klaagster verwijt beklagde dat deze haar zonder geldige reden uit de praktijk heeft gezet. Het college toetst dit klachtonderdeel aan de notitie “Het beëindigen of niet-aangaan van een behandelingsovereenkomst” van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT). De notitie merkt onder meer als gewichtige reden voor beëindiging aan:

“De patiënt gedraagt zich onheus of agressief jegens de tandarts of ander[e] Praktijkmedewerkers Verbaal geweld, gebruik van krachttermen, onwelwillend, onbeleefd, lomp gedrag, seksuele intimidatie, etc. worden als grensoverschrijdend gedrag aangemerkt. Onheus gedrag schaadt de vertrouwensrelatie tussen patiënt en tandarts.”

Het college merkt op dat de beëindiging van de behandelrelatie door beklagde is gebaseerd op het incident genoemd in overweging 2.8. In de brief van 4 maart 2021 wordt voorts een koppeling gelegd met eerder wangedrag van klaagsters partner. Dat incident vond plaats op 23 juni 2020. In diens dossier, dat in verband met de gezamenlijke behandeling ter zitting ook in de zaak van klaagster is besproken, is in het dossier onder andere aangetekend: *“Meneer is erg bepalend en dominant, accepteert niet de regels van de praktijk en wil met zijn dominerende houding standpunt innemen welke in strijd zijn met de regels.”*

5.4

Het college is van oordeel dat er geen reden bestaat om aan te nemen dat de ‘toenemende kritische houding’ van klaagster en haar partner de reden voor de beëindiging van de behandelrelatie was, zoals klaagster stelt. Klaagsters partner, die ter zitting mede het woord voerde voor klaagster, heeft aangegeven dat hij zich nogal ‘bijdehand’ kan uitdrukken, maar daar verder niks mee bedoelt. Noch klaagster noch haar partner heeft met zo veel woorden bestreden dat er woorden zijn gebruikt zoals in het dossier zijn genoteerd. Het college gaat dan ook uit van de juistheid van de dossieraantekeningen op dit punt. Deze kunnen gezien dat gedrag niet als onnodig grievend worden aangemerkt. Het college acht de gebruikte bewoordingen naar objectieve maatstaven ernstig grensoverschrijdend en acht aannemelijk dat beklagde en zijn medewerkers de houding van klaagster en haar partner als dreigend hebben ervaren.

5.5

Het gedrag van klaagsters partner van 23 juni 2020 heeft op zichzelf beschouwd niet geleid tot het opzeggen van de behandelovereenkomst met klaagster. Het college is echter van oordeel dat dit incident wel heeft bijgedragen bij de inschatting door beklagde van het incident van 4 maart 2021. Dit heeft hij ook mogen doen, nu dergelijk gedrag impact heeft en klaagster blijkbaar onvoldoende overzicht op haar partner had om zich in te houden. Klaagster heeft zich ook niet van dit gedrag en woordgebruik gedistantieerd, niet op dat moment en ook niet achteraf. Aangezien klaagster bij haar consulten vrijwel altijd door haar partner tot in de praktijk werd vergezeld, kan het college beklagde volgen in zijn vrees voor herhaling. Het grensoverschrijdende gedrag van de partner mocht gezien het voorgaande aan klaagster worden toegerekend en leverde een voldoende dwingende reden op voor een onmiddellijke beëindiging van de behandelrelatie. Beklagde heeft vervolgens in weliswaar onhandige bewoordingen aangegeven hoe klaagster in spoedgevallen kon

handelen, maar gezien de omstandigheden voert het te ver beklagde daarvan een tuchtrechtelijk verwijt te maken. De klachtonderdelen zijn derhalve ongegrond. Op grond van het voorgaande is de slotsom dat de klacht geheel ongegrond moet worden verklaard.

6. DE BESLISSING

Het college:

- verklaart de klacht in zijn geheel ongegrond.

Aldus gegeven door P.A.H. Lemaire, voorzitter, S. Boersma, lid-jurist, J.W. Prakken, J. Dam en M.E. Geertman, leden-beroepsgenoten, in tegenwoordigheid van Y.M.C. Bouman, secretaris

voorzitter
secretaris

Tegen deze beslissing kan in de volgende gevallen schriftelijk beroep worden ingesteld bij het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:

1. Heeft u de klacht ingediend? Dan kunt u in beroep als- het college u of uw klacht geheel of gedeeltelijk niet-ontvankelijk heeft verklaard of- als de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond is verklaard.

Bij een gedeeltelijke niet-ontvankelijkverklaring of een gedeeltelijke ongegrondverklaring kan uw beroep alleen betrekking hebben op dat deel van de beslissing.

2. Is de klacht tegen u gericht? Dan kunt u altijd in beroep.

3. Ook de inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd kan beroep instellen.

U moet het beroepschrift richten aan het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, maar opsturen naar de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle. Daar moet het zijn ontvangen binnen zes weken nadat de beslissing aan u is verstuurd. Als u beroep instelt, moet u € 50,- griffierecht betalen aan het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. U ontvangt hierover bericht. Als u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt het griffierecht aan u terugbetaald.