

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2022/4984

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG  
AMSTERDAM

Beslissing van 21 juli 2023 op de klacht van:

A,  
wonende in B,  
klaagster,  
tegen  
C,  
tandarts,  
werkzaam in B,  
verweerder, hierna ook: de tandarts,

### 1. De zaak in het kort

1.1 Klaagster verwijt de eigenaar van een grote tandartsenpraktijk met meerdere vestigingen dat zij herhaaldelijk geen contact kon krijgen met de tandartsen die daar werken. De eigenaar van de praktijk geeft toe dat dit klopt en heeft hier zijn excuses voor aangeboden. Door problemen in de organisatie werden klachten niet goed afgehandeld en werd de eigenaar niet goed geïnformeerd. De tandarts is daar als eigenaar van de praktijk verantwoordelijk voor.

1.2 Het college komt tot het oordeel dat de klacht gegrond is. Hierna licht het college dat toe.

### 2. De procedure

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

- het klaagschrift met de bijlagen, ontvangen op 19 september 2022;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- het aanvullende klaagschrift met de bijlagen;
- de brief van verweerder van 16 februari 2023, binnengekomen op 21 februari 2023;
- foto's van een deel van het gebit van klaagster, ontvangen van verweerder op 6 juni 2023.

2.2 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. 2.3 De zaak is behandeld op de openbare zitting van 9 juni 2023. De partijen zijn verschenen. Aan de zijde van klaagster was ook D, echtgenoot van klaagster, aanwezig als toehoorder. De partijen hebben hun standpunten mondeling toegelicht.

### 3. Wat is er gebeurd?

3.1 De tandarts was 30 jaar lang de tandarts van klaagster.

3.2 De tandarts heeft sinds 1987 een tandartsenpraktijk in B. Deze praktijk is uitgegroeid tot E met negen vestigingen in F. De tandarts is enig eigenaar (praktijkhouder) van E.

- 3.3 Op 14 juli 2021 heeft de tandarts een halfjaarlijkse controle uitgevoerd bij klaagster.
- 3.4 In augustus 2021 heeft tandarts een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd bij klaagster en een nieuwe kroon geplaatst.
- 3.5 Op 22 november 2021 is klaagster in de praktijk op consult geweest in verband met een pijnklacht linksonder. De dienstdoende tandarts heeft een röntgenfoto gemaakt en constateerde een ontsteking aan de wortelpunt. Hiervoor heeft de dienstdoende tandarts klaagster doorverwezen naar zijn collega, die werkzaam is als tandarts voor endodontie. Hij heeft de assistente van deze tandarts gevraagd om klaagster te bellen om een spoedconsult in te plannen.
- 3.6 Het spoedconsult bij de tandarts voor endodontie vond plaats op 23 november 2021.
- 3.7 In verband met een toenemende zwelling en pijn is klaagster op 1 december 2021 opnieuw op consult geweest bij de tandarts voor endodontie. Hij heeft haar een verwijsbrief voor de kaakchirurg gegeven en aan haar gevraagd de dag erna zelf contact op te nemen met de kaakchirurg.
- 3.8 Omdat de zwelling in de daaropvolgende nacht verder toenam is zij naar de huisartsenpost gegaan, die haar heeft verwezen naar de spoedeisende hulp. Zij is behandeld door de kaakchirurg. De kaakchirurg heeft antibiotica voorgeschreven.
- 3.9 Klaagster heeft zowel telefonisch als schriftelijk contact opgenomen met de praktijk om te laten weten wat er is gebeurd. De receptionistes die deze berichten hebben ontvangen hebben haar laten weten dat zij de boodschap hebben doorgegeven, maar ondanks herhaald verzoek door klaagster om een reactie, is daar nooit op gereageerd.
- 3.10 Op 22 december heeft klaagster de behandelrelatie met de (praktijk van de) tandarts opgezegd en heeft zij een klacht ingediend bij het tuchtcollege.
- 3.11 Op 10 februari 2022 heeft klaagster aan het tuchtcollege laten weten dat de beroepsorganisatie van tandartsen, KNMT, een bemiddeling heeft geïnitieerd. Klaagster heeft de klacht bij het tuchtcollege ingetrokken.
- 3.12 Na de (aanvankelijk) geslaagde klachtenbemiddeling probeert klaagster contact op te nemen met de tandarts over een kroon die de tandarts heeft geplaatst. Wanneer het contact weer moeizaam verloopt besluit klaagster opnieuw een klacht in te dienen bij het tuchtcollege.
- #### 4. De klacht en de reactie van de tandarts
- 4.1 Volgens klaagster heeft de tandarts onzorgvuldig gehandeld, omdat hij als eigenaar en eindverantwoordelijke van de praktijk niet per e-mail of telefonisch heeft gereageerd op haar herhaalde berichten. In een gesprek had mogelijk duidelijk kunnen worden voor klaagster wat de normale procedure is in de praktijk.
- 4.2 De tandarts erkent dat de wijze waarop de communicatie rond de klacht(en) van klaagster geen schoonheidsprijs verdient. Hij betreurt dat klaagster niet tevreden is over de behandeling in de praktijk en de bejegening door de medewerkers in de praktijk. Hiervoor heeft hij meermaals zijn excuses aangeboden.
- 4.3 Het college gaat hieronder verder in op de standpunten van partijen.
- #### 5. De overwegingen van het college
- Welke criteria gelden bij de beoordeling?
- 5.1 De vraag is of de tandarts de zorg heeft verleend die van hem 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 andere professionele standaarden. Dat een zorgverlener beter anders had kunnen handelen is niet altijd genoeg voor een tuchtrechtelijk verwijt. De tandarts is tuchtrechtelijk aanspreekbaar op zijn rol en verantwoordelijkheid als praktijkhouder. Hij is tuchtrechtelijk verantwoordelijk voor de gedragingen van het in dienst zijnde personeel binnen de praktijk.

Communicatie en bejegening

5.2 Klaagster verwijt de tandarts dat hij haar, nadat zij had laten weten dat zij via de spoedeisende hulp bij de kaakchirurg was beland, geen enkele reactie heeft gekregen, ook niet na herhaaldelijk aandringen bij de receptioniste van de praktijk. Ook heeft de tandarts niet gereageerd op haar bericht over het opzeggen van de behandelrelatie en haar verzoek om informatie over de geplaatste kroon. De tandarts erkent dat de verwijten van klaagster terecht zijn en dat hij daar als praktijkhouder verantwoordelijk voor is.

5.3 Het college stelt vast dat de praktijkorganisatie niet voldeed aan de eisen die daaraan gesteld mogen worden. Het staat immers wel vast dat klaagster herhaaldelijk geprobeerd heeft om contact te krijgen met de tandarts en/of de andere tandartsen, maar dat dat niet gelukt is, ondanks dat vaststaat dat haar berichten de receptioniste(s) van de praktijk wel hebben bereikt. De tandarts heeft verklaard dat deze berichten hem en/of de andere tandartsen niet hebben bereikt. Ter zitting heeft de tandarts verklaard dat er in 2021 meerdere klachten waren over de (interne) communicatie in de praktijk. Binnen de praktijk was de praktijkmanager verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten van patiënten. Zij stuurde ook de receptionistes aan. Naar aanleiding van de klachten heeft er een onderzoek plaatsgevonden door een kwaliteitsmanager en is de tandarts tot de conclusie gekomen dat de praktijkmanager niet goed functioneerde. Zij bleek onvoldoende gekwalificeerd te zijn voor het uitvoeren van haar functie. De tandarts is, zoals hij zelf ook heeft erkend, als praktijkhouder verantwoordelijk voor de bereikbaarheid van de praktijk en voor het functioneren van de praktijkmanager en de receptionisten. De klacht is dan ook gegrond.

5.4 Het college hecht eraan om hier op te merken dat sprake is van een grote praktijk met verschillende filialen. Bij dergelijk grote praktijken is het van belang dat de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende medewerkers goed zijn omschreven en afgebakend en dat de praktijkhouder het overzicht behoudt en tijdig ingrijpt wanneer zaken minder goed lopen. Aan al deze aspecten lijkt het in deze zaak te hebben geschort.

Slotsom

5.5 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat de klacht gegrond is.

Maatregel

5.6 De conclusie van het voorgaande is dat de klacht gegrond is. De tandarts heeft gehandeld in strijd met de zorg die hij ingevolge artikel 47 lid 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg jegens klager had behoren te betrachten.

5.7 Met betrekking tot de op te leggen maatregel overweegt het college dat de tandarts

lering heeft getrokken van wat er mis is gegaan in de zorg aan klaagster. Hij heeft maatregelen getroffen om de organisatie en de communicatie in de vestigingen van zijn praktijk te verbeteren om herhaling te voorkomen. De tandarts heeft een kwaliteitsmanager aangenomen die het klachtprotocol en de richtlijnen binnen de praktijk heeft aangepast en er is een klachtenfunctionaris aangesteld. De tandarts

werkt nog maar twee dagen in de praktijk in B. De andere drie dagen gaat hij de andere vestigingen langs om dichterbij de organisatie te zitten. Het college neemt bij het opleggen van een maatregel ook in aanmerking dat de tandarts niet eerder in aanraking is geweest met de tuchtrechter. Er kan daarom worden volstaan met een waarschuwing.

#### 6. De beslissing

Het college:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt de tandarts de maatregel op van waarschuwing
- 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 het Nederlands Tandartsenblad en vakblad NT/Dentz.

Deze beslissing is gegeven op 21 juli 2023 door E.A. Messer, voorzitter, R.E. van Hellemond, lid-jurist, H.W. Luk, E.C.L. Fritschy en A. Stijger, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door M.G. Verkerk, secretaris