

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2023/5687

A2023/5687

Beslissing van 5 december 2023

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG AMSTERDAM

Beslissing van 5 december 2023 op de klacht van:

A,
wonende te B,
klager,
tegen
C,
tandarts,
werkzaam te B,
verweerder, hierna ook: de tandarts.

1. Waar gaat de zaak over?

1.1 Klager heeft de tandarts bezocht, omdat hij zijn brug moeilijk kon reinigen. De tandarts heeft bij klager een nieuwe brug geplaatst. Hierna is klager een aantal maal naar de tandartspraktijk teruggegaan, omdat de nieuwe brug steeds losraakte. Volgens klager heeft de tandarts een andere behandeling uitgevoerd dan vooraf was afgesproken en is de door de tandarts geplaatste brug ondeugdelijk. Verder verwijt klager de tandarts dat hij een röntgenfoto niet heeft willen verstrekken en dat hij voor de behandeling ten onrechte kosten in rekening heeft gebracht.

1.2 Het college komt tot het oordeel dat de klacht gedeeltelijk 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 12 juni 2023;
- het verweerschrift met de bijlagen.

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 24 oktober 2023. De partijen zijn verschenen. Klager werd bijgestaan door zijn gemachtigde en door een tolk in de Spaanse taal. De partijen hebben hun standpunten mondeling toegelicht.

3. Wat is er gebeurd?

3.1 Op 29 december 2022 kwam klager als nieuwe patiënt bij de tandarts. De vorige tandarts van klager had een glasvezelcomposiet brug 23-25 geplaatst. Deze brug was moeilijk te reinigen, waardoor er ter hoogte van de brug aanslag ontstond.

3.2 Tijdens de behandeling op 29 december 2022 heeft de tandarts de glasvezelcomposiet brug verwijderd en de elementen 23 en 25 omslepen. Hierna heeft hij een 3D-scan van het gebit gemaakt voor het maken een long term provisional brug. Vervolgens heeft de tandarts een noodbrug geplaatst.

3.3 Op 3 januari 2023 heeft de tandarts de noodbrug verwijderd en heeft hij de long term provisional brug geplaatst. Op de terugweg naar huis verloor klager deze brug.

3.4 Op 4 januari 2023 is klager teruggegaan naar de tandartsenpraktijk om te melden dat hij de long term provisional brug was verloren. De tandarts was op dat moment niet in de praktijk aanwezig. Verder vroeg klager om de door de tandarts gemaakte röntgenfoto toe te zenden.

3.5 Omdat klager de brug kwijt was is een nieuwe long term provisional brug gemaakt. Uiteindelijk heeft klager de eerder als verloren beschouwde brug weer op straat teruggevonden.

3.6 Op 9 januari 2023 heeft de tandarts de eerste long term provisional brug schoongemaakt en opnieuw bij klager vastgezet.

3.7 Op 10 januari 2023 is de brug weer losgeraakt. Klager ging opnieuw naar de tandarts en de tandarts heeft de brug toen weer vastgezet.

3.8 Klager had voor 2022 en 2023 een aanvullende tandartsverzekering afgesloten met een vergoeding van maximaal €250,00 per jaar. De tandarts heeft voor de behandeling op 29 december 2022 aan klager een factuur gestuurd met een bedrag van €287,94. Hiervan moest €78,67 door klager zelf worden betaald. Voor de behandeling in 2023 heeft de tandarts een factuur gestuurd met een bedrag van €257,36, waarvan klager €7,36 zelf diende te betalen.

4. De klacht en de reactie van de tandarts

4.1 Klager verwijt de tandarts dat hij:

a) ongevraagd en zonder overleg een andere behandeling heeft uitgevoerd dan vooraf was afgesproken;

b) een onbruikbare brug heeft geplaatst;

c) de door klager opgevraagde röntgenfoto niet heeft willen verstrekken;

d) ten onrechte kosten voor de behandeling in rekening heeft gebracht.

4.2 De tandarts heeft het college verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

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.

Klachtonderdeel a) andere behandeling dan was afgesproken

5.2 Klager stelt dat hij op 29 december 2022 de tandarts heeft gevraagd om de tanden in zijn linker bovenkaak schoon te maken. Volgens klager is niet besproken dat de tandarts de composietbrug zou verwijderen, twee elementen zou beslijpen en dat hij een nieuwe brug zou plaatsen. Desgevraagd heeft klager tijdens de zitting toegelicht dat hij op 3 januari 2023 tot de ontdekking kwam dat de tandarts iets anders had gedaan dan was afgesproken.

5.3 De tandarts stelt dat hij klager zo goed en zo goedkoop mogelijk heeft willen helpen. Klager had een beperkt budget en hij had in 2022 nog geen aanspraak gemaakt op de vergoeding vanuit zijn aanvullende tandartsverzekering. Aangezien het jaar bijna voorbij was, is hij direct met de behandeling gestart. Volgens de tandarts heeft hij klager wel geïnformeerd over de voorgestelde behandeling en heeft hij met behulp van een tekening toegelicht wat hij precies zou gaan doen.

5.4 Op grond van het dossier is niet op te maken wat er precies tussen klager en de tandarts is besproken. De aantekeningen van de tandarts in het dossier zijn hiervoor aanzienlijk te summier. Noch is vast te stellen of de tandarts voldoende voorlichting

heeft gegeven, noch is vast te stellen dat de tandarts voldoende heeft gecontroleerd of klager heeft begrepen welke behandeling hij zou gaan uitvoeren. Voor deze controle was te meer reden nu de communicatie met klager die de Nederlandse taal slechts zeer beperkt beheerst niet eenvoudig moet zijn geweest. Nu de tandarts niet in het dossier heeft opgenomen dat voorlichting is gegeven, moet ervan worden uitgegaan dat dit niet en in ieder geval niet voldoende is geschied. Er moet dan ook van worden uitgegaan dat de tandarts heeft gehandeld in strijd met de informatieplicht op grond van de WGBO. Op grond van de WGBO dient een zorgverlener immers duidelijke uitleg dient te geven, zodat de patiënt weet waarvoor toestemming wordt gegeven (informed consent). Ook heeft de tandarts geen behandelplan en kostenbegroting gemaakt. Nu het ging om een ingrijpende behandeling had het maken van een behandelplan niet achterwege mogen blijven. Op basis van artikel 6 van de Regeling mondzorg van de Nederlandse Zorgautoriteit (transparantievoorschriften) had de tandarts verder een prijsopgave moeten maken, nu het ging om een behandeling boven de €250,00. Het college gaat uit van de goede bedoelingen van de tandarts om klager zo goedkoop mogelijk te helpen, maar dit had de tandarts er niet van mogen weerhouden om een behandelplan en een kostenbegroting te maken.

5.5 Aangezien het ging om een invasieve behandeling is het college daarnaast van oordeel dat het beter was geweest als de tandarts niet direct met de behandeling was begonnen, maar dat hij klager de ruimte had gegeven na te denken over het voorstel tot behandeling en op een ander moment terug had laten komen.

5.6 Klachtonderdeel a) is gegrond.

Klachtonderdeel b) onbruikbare brug

5.7 Volgens klager is de door de tandarts geplaatste brug onbruikbaar, aangezien deze meerdere keren is losgeraakt. Ook had de tandarts volgens klager op 9 januari 2023 de long term provisional brug niet opnieuw mogen plaatsen nu deze op straat had gelegen. De tandarts stelt zich op het standpunt dat de long term provisional brug beter is dan de oorspronkelijke brug, omdat deze beter te reinigen is. Van een long term provisional brug kan echter niet hetzelfde worden verwacht als van een definitieve brug van (metaal)keramiek.

5.8 Het college stelt vast dat de brug meerdere keren is losgelaten. De tandarts heeft tijdens de zitting toegelicht dat hij voor het vastzetten van de brug Durelon (polycarboxylaat cement) heeft gebruikt. Dit is een gebruikelijk cement voor het vastzetten van een dergelijke constructie. Naar het oordeel van het college heeft de tandarts onvoldoende adequaat gereageerd op het loslaten van de long term provisional brug. Weliswaar kan een voorziening losraken, maar nadat de brug voor de tweede maal losliet, had van de tandarts verwacht mogen worden dat hij op zijn minst had gepoogd de brug met een sterker cement vast te zetten.

5.9 Voor wat betreft het opnieuw plaatsen van de long term provisional brug merkt het college op dat gesteld noch gebleken is dat de brug beschadigd was of niet voldoende is gereinigd voordat deze opnieuw is geplaatst.

5.10 Klachtonderdeel b) is gegrond.

Klachtonderdeel c) röntgenfoto niet verstrekt

5.11 Klager stelt dat hij op 4 januari 2023 aan de tandartsassistente heeft gevraagd om toezending van de röntgenfoto, maar dat de assistente, na telefonisch overleg met de tandarts, meedeelde dat hij deze foto niet zou krijgen. De tandarts heeft bij zijn verweerschrift een afdruk gevoegd van twee e-mails aan klager. Hieruit blijkt dat op 20 januari 2023 en 17 maart 2023 de röntgenfoto is verzonden naar het e-mailadres van klager. Dat klager deze e-mails kennelijk niet heeft ontvangen, kan de tandarts niet

worden tegengeworpen. Dit klachtonderdeel mist feitelijke grondslag nu vaststaat dat de tandarts de röntgenfoto wel aan klager heeft gemaïld.

Klachtonderdeel c) is daarom ongegrond.

Klachtonderdeel d) ten onrechte kosten in rekening gebracht

5.12 Volgens klager heeft de tandarts op 4 januari 2023 gezegd dat hij de kosten voor de behandeling niet in rekening zou brengen. Klager stelt dat de tandarts echter zoveel heeft gedeclareerd, dat de vergoeding vanuit de aanvullende tandartsverzekering voor 2023 volledig is opgebruikt. Hierdoor zou klager in 2023 niet meer de financiële middelen hebben om naar een andere tandarts te gaan.

5.13 Tijdens de zitting is komen vast te staan dat de tandarts de eigen bijdrage van klager voor de behandelingen in 2022 en 2023 heeft kwijtgescholden. Verder is vastgesteld dat de tandarts aan de zorgverzekeraar de gedeclareerde kosten voor het jaar 2023 heeft terugbetaald. Dit betekent dat klager in 2023 weer aanspraak kon maken op de volledige vergoeding vanuit zijn aanvullende verzekering.

Klachtonderdeel d) is daarom ongegrond. Slotsom

5.14 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat dat klachtonderdelen a) en b) gegrond zijn en de andere klachtonderdelen ongegrond.

Maatregel

5.15 Het college legt de maatregel van waarschuwing op. Het college is van oordeel dat de tandarts, vooral met betrekking tot de informatieplicht, tekort is geschoten. Aan de andere kant heeft het college ook oog voor de goede bedoelingen van de tandarts om klager met beperkte financiële middelen zo goed mogelijk te helpen. Verder is de tandarts klager tegemoetgekomen door de eigen bijdrage kwijt te schelden en de bij de zorgverzekeraar gedeclareerde kosten terug te betalen. Het college volstaat daarom met het opleggen van een waarschuwing.

6 De beslissing

Het college:

- verklaart de klachtonderdelen a) en b) gegrond;
- legt de tandarts de maatregel op van waarschuwing;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven door J. Brand, voorzitter, A.P. den Exter, lid-jurist, J.M.W. Croes, M.M.L.F. Smulders en H.W. Luk, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door L.B.M. van 't Nedereind, secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 5 december 2023.

secretaris

voorzitter