

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2023/6622

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG
AMSTERDAM

Beslissing van 24 mei 2024 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 De tandarts heeft klaagster in 2022 behandeld. Op zijn advies zouden twee kronen dan wel onlays bij klaagster worden geplaatst. Klaagster verwijt de tandarts kort samengevat dat hij kwalitatief slecht werk heeft geleverd en dat hij met zijn gedrag voor een gevoel van onveiligheid bij haar heeft gezorgd. Zijn bejegening was grof, ongeduldig, geïrriteerd en klantvriendelijk. Ook weigerde de tandarts om nadien te zoeken naar een oplossing.

1.2 Het college komt tot het oordeel dat de klacht over de bejegening en over de wijze van omgaan met de klacht gegrond is, en legt de tandarts hiervoor de maatregel op van waarschuwing. Hierna licht het college deze beslissing toe.

2. De procedure

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

- het klaagschrift met de bijlagen, ontvangen op 14 november 2023;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de e-mail van klaagster van 2 april 2024, met 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 12 april 2024. De partijen zijn verschenen. Klaagster werd vergezeld door haar partner. De partijen hebben hun standpunten mondeling toegelicht.

3. Wat is er gebeurd?

3.1 Klaagster was patiënt in de praktijk waar verweerder werkzaam is als tandarts. Vanaf

mei 2022 was zij onder behandeling bij de tandarts. Op 3 oktober 2022 heeft de tandarts klaagster behandeld en is afgesproken dat op twee kiezen een kroon zou worden geplaatst. Van die kiezen is een afdruk gemaakt en de tandarts heeft een noodrestauratie aangebracht. Hij heeft hierover in het dossier van klaagster genoteerd (alle citaten voor zover van belang en letterlijk weergegeven):
“24 en 37 beslepen voor onlay noodrest met durelon vast”

3.2 Op 17 november 2022 vond het consult plaats waarbij de kronen geplaatst zouden worden. Het passen van de kronen verliep niet soepel. De tandarts raakte tijdens dit consult geïrriteerd. Klaagster heeft vervolgens haar partner – aanwezig in de wachtruimte – gevraagd om naar de behandelruimte te komen.

3.3 Het consult is beëindigd zonder dat de kronen geplaatst zijn. De tandarts heeft de kronen aan klaagster meegegeven en bij klaagster gedeclareerd, waarna deze zijn betaald.

3.4 De tandarts heeft hierover het volgende in het dossier van klaagster genoteerd:

“37 krcrc Cerec kroon

Diagnose: Grote restauratie

mw heeft de kroon meegenomen zonder deze te plaatsen
want ik mocht niet zeggen dat het nog niet klaar was tijdens
het passen en mw vond dat het niet goed zat.

24 krcrc Cerec kroon

Diagnose: Grote restauratie

mw heeft de kroon meegenomen zonder deze te plaatsen
want ik mocht niet zeggen dat het nog niet klaar was tijdens
het passen en mw vond dat het niet goed zat

mw heeft de onlays 24ven 37meegenomen daarom declareren”

3.5 Klaagster heeft zich voor verdere behandeling tot een andere tandartsenpraktijk gewend. Daar zijn geen kronen geplaatst maar zijn de kiezen gevuld.

3.6 Nadien heeft klaagster een klacht per e-mail bij de tandarts ingediend. De tandarts heeft hier niet op gereageerd.

3.7 Ook heeft klaagster een klacht over het handelen van de tandarts ingediend bij de Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Tandheelkunde (KNMT). De klachtenfunctionaris van de KNMT heeft per brief van 28 april 2023 het dossier gesloten met de mededeling: “Hiermee bevestigen wij dat uw klacht tegen C, tandarts, wegens uitblijven van een reactie van C, na bemiddeling niet tot overeenstemming heeft geleid en derhalve is beëindigd.”

3.8 Vervolgens heeft klaagster nogmaals een brief gestuurd naar de tandarts met het verzoek te reageren. De tandarts heeft hier per e-mail op gereageerd. Dit heeft niet geleid tot een oplossing.

4. De klacht en de reactie van de tandarts

4.1 Klaagster verwijt de tandarts het volgende:

a) De tandarts heeft kwalitatief slecht werk geleverd.

b) De behandeling op 17 november 2022 was onaangenaam. Bij het passen is te hard geduwd en de bejegening was grof, ongeduldig, verongelijkt en absoluut klantvriendelijk.

c) De tandarts was niet bereid om tot een oplossing te komen.

4.2 De tandarts heeft verweer gevoerd.

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) kwaliteit van de behandeling

5.2 Klaagster stelt dat de eerste kroon niet goed bleek te passen en dat de tandarts bij het passen veel kracht op de kies en de kaak van klaagster heeft uitgeoefend. Daarbij heeft de tandarts met zijn nagels de wang van klaagster opengekrast. Daarnaast zijn volgens klaagster de kronen niet geleverd zoals zij hadden moeten zijn omdat, zo volgt uit haar klaagschrift, de blauwe kleur van de oude vulling niet meer zichtbaar had moeten zijn.

5.3 De tandarts voert als verweer dat klaagster haar onvrede al uitte voordat de kronen waren gepast. Daarop heeft hij geagiteerd gereageerd. Hij raakte geïrriteerd. De tandarts betwist dat hij (te) veel kracht heeft gezet bij het passen. Het werkstuk paste nog niet, wat logisch was omdat de restauratie volgens de tandarts door 'ietwat strakke contactpunten nog niet op zijn plaats kwam'. De gestelde verwonding aan de wang van klaagster heeft de tandarts niet waargenomen en zou anders in het dossier zijn genoteerd.

5.4 Het college stelt voorop dat ter zitting is gebleken dat in het dossier niet juist is genoteerd om welke kiezen het ging. Nu de klacht niet op onzorgvuldige dossiervoering ziet, zal het college het slechts bij deze opmerking laten. Voor wat betreft de vraag of de tandarts kwalitatief goed werk heeft geleverd, geldt dat het niet ongebruikelijk is dat kronen of onlays niet direct goed passen en nog passend moeten worden gemaakt, zeker niet als er zoals hier wat meer tijd tussen het plaatsingsconsult en het daaraan voorafgaande consult zit. Het college kan dan ook niet vaststellen dat het werk in kwalitatieve zin niet in orde was. Ook kan het college niet vaststellen of de wang tijdens de behandeling van 17 oktober 2022 is beschadigd, omdat de lezingen van partijen daarover uiteen lopen. Zo dit anders was, geldt dat het veroorzaken van een kras in de wang tijdens een behandeling op zichzelf niet van dien aard en van voldoende gewicht is om daar tuchtrechtelijke consequenties aan te verbinden. Het eerste klachtonderdeel faalt daarom.

Klachtonderdeel b) en c) bejegening tijdens het consult op 17 november 2022 en het omgaan met de klacht

5.5 Vanwege de samenhang behandelt het college deze klachtonderdelen gezamenlijk.

5.6 Klaagster heeft beschreven en ter zitting toegelicht dat de tandarts door zijn houding en bejegening bij haar een onveilig gevoel veroorzaakte. Zij stelt dat de tandarts bij het op de kies duwen van de niet passende kroon heel veel kracht zette en met zijn hele gewicht duwde. Zij schrok en stond op om haar partner uit de wachtkamer te halen om samen met hem te proberen tot een oplossing te komen. De tandarts zei daarop 'Wordt de knokploeg nu gehaald, moet ik bang worden?'. Het voorstel om 'te resetten om tot een oplossing te komen' wees de tandarts af, evenals het voorstel om een collega-tandarts erbij te vragen. De tandarts heeft in zijn verweerschrift geschreven dat hij tijdens het consult geagiteerd jegens klaagster heeft gereageerd en dat hij zijn ongenoegen heeft laten blijken, volgens hem omdat zij ten onrechte niet tevreden was over de kronen. Ter zitting heeft de tandarts verklaard dat hij geïrriteerd was. Ook de tandarts beschrijft dat het werkstuk niet direct paste ('door ietwat strakke contactpunten kwam de restauratie nog niet op zijn plaats') en dat hij op het moment waarop klaagster haar echtgenoot uit de wachtkamer ging halen, haar inderdaad vroeg of zij versterking ging halen of woorden van gelijke strekking. Het college constateert dat de lezingen van partijen over wat er is gebeurd, daarmee niet ver uiteen lopen.

5.7 Het college overweegt als volgt. In de gedragsregels voor tandartsen (par. 2.1) is vermeld dat voor de tandarts in zijn relatie met de patiënt het uitgangspunt zal zijn dat hij, met erkenning van beider eigen verantwoordelijkheid, zo goed mogelijk gestalte geeft aan een samenwerkingsrelatie, die de bevordering van de mondgezondheid van de patiënt ten doel heeft. Ook dient hij te handelen als een goed hulpverlener. De aspecten begrip, vertrouwen en communicatie zijn daarbij belangrijk. Daarbij past niet het geïrriteerd en geagiteerd reageren op een patiënt, zodanig dat deze schrikt en/of angstig wordt en de behandelstoel verlaat. De klacht over de bejegening slaagt dan ook.

5.8 Ook is voldoende vast komen te staan dat de tandarts heeft nagelaten op constructieve wijze naar een oplossing te zoeken. Jegens klaagster en de KNMT is niet op klachten gereageerd. Het aan de patiënt meegeven van twee losse werkstukken en de patiënt daarvoor laten betalen zonder verder contact op te nemen past niet bij de rol die de tandarts als professional heeft. Klaagster heeft onweersproken gesteld € 900,00 euro te hebben betaald voor de overigens niet meer gebruikte kronen. Dat de tandarts klaagster op deze wijze heeft laten vertrekken is zeer onzorgvuldig. Van de tandarts mocht op zijn minst worden verwacht dat hij het gesprek met klaagster zou zijn aangegaan op een ander moment teneinde naar een adequate oplossing te zoeken. Hoe de bemiddeling bij de KNMT is verlopen, is onduidelijk. Het staat echter vast dat de tandarts geen initiatief heeft genomen in het leggen van contact met klaagster. Dat de tandarts na het vervelend verlopen consult, én na ontvangst van de e-mail van klaagster met haar klacht, geen contact met klaagster heeft opgenomen acht het college laakbaar. Daar komt bij dat ook tijdens de zitting de tandarts geen reflectie heeft getoond. Integendeel, de tandarts heeft de indruk gewekt nog altijd van mening te zijn dat zijn irritatie door klaagster was veroorzaakt en dat dit gerechtvaardigd was. De klachtonderdelen b) en c) zijn daarom gegrond.

Slotsom

5.9 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat klachtonderdelen b) en c) gegrond zijn en klachtonderdeel a) ongegrond.

Maatregel

5.10 De tandarts heeft onzorgvuldig en verwijtbaar gehandeld in zijn bejegening van klaagster en in de manier waarop hij is omgegaan met haar klacht. Een tandarts hoort een patiënt uit hoofde van zijn beroep respectvol te benaderen. Dat is hier niet gebeurd. De tandarts heeft bovendien op geen enkel moment na het incident, ook niet tijdens de zitting, laten zien dat hij het incorrecte van zijn handelen inziet. Het college acht het opleggen van een waarschuwing daarom passend en geboden.

6. De beslissing

Het college:

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

Deze beslissing is gegeven door P.M. de Keuning, voorzitter, A.P. den Exter, lid-jurist, H.W. Luk, G.L.M.M. van der Werff en J. Dam, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door R. van der Vaart, secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 24 mei 2024.