

**REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG**

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2024/7494

A2024/7494

Beslissing van 11 maart 2025

**REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG AMSTERDAM**

Beslissing van 11 maart 2025 op de klacht van:

**A,**  
wonende in B,  
klaagster,

tegen

**C,**  
tandarts,  
werkzaam in D,  
verweerder, hierna ook: de tandarts.

**1. Waar gaat de zaak over?**

1.1 De tandarts heeft bij klaagster facings geplaatst. Klaagster was tot twee keer toe niet tevreden over de kleur van de facings en verwijt de tandarts dat hij de facings

onjuist heeft geplaatst. Daarnaast verwijt zij de tandarts dat hij inadequate nazorg heeft verleend, haar berichten heeft genegeerd en ongepast gedrag heeft vertoond.

1.2 De tandarts heeft de stellingen van de klagster betwist en verzocht de klacht in al haar onderdelen ongegrond te verklaren.

1.3 Het college komt tot het oordeel dat de tandarts niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Hierna vermeldt het college eerst hoe de procedure is verlopen. Daarna licht het college de beslissing toe.

## **2. De procedure**

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

- het klaagschrift met de bijlagen, ontvangen op 31 juli 2024;
- het verweerschrift met bijlagen, ontvangen op 27 september 2024;
- het aanvullende stuk van de zijde van verweerder, ontvangen op 7 oktober 2024;
- de aanvullende stukken van de zijde van klagster, ontvangen op 22 oktober 2024;
- het proces-verbaal van het mondelinge vooronderzoek van 8 november 2024;
- de aanvullende stukken van de zijde van klagster, ontvangen op 17 en 20 januari 2025.

2.2 De zaak is behandeld op de openbare zitting van 28 januari 2025. De verweerder is verschenen. Klagster was via een videoverbinding aanwezig. De partijen hebben hun standpunten mondeling toegelicht.

## **3. Wat is er gebeurd?**

3.1 In februari 2024 heeft de tandarts met klagster gesproken over het plaatsen van facings op de voorste twee tanden van klagster.

3.2 Klagster heeft op 1 mei 2024 een afspraak bij de tandarts gehad, waarbij de tandarts afdrukken van haar tanden heeft gemaakt om de facings te plaatsen en de kleur van de facings te bepalen.

3.3 Op 16 mei 2024 heeft de tandarts facings geplaatst in de overeengekomen kleur A2.

3.4 Op 21 mei 2024 heeft klager aan de tandarts laten weten dat zij de facings te geel vond en een andere kleur wenste.

3.5 Op 27 juni 2024 heeft de tandarts de facings in de kleur A2 verwijderd en nieuwe facings in de kleur B1 geplaatst. Klager heeft de tandarts daarop laten weten dat zij deze facings te wit vond.

3.6 Op 23 juli 2024 heeft klager aan de tandarts bericht dat zij veel pijn had en haar tandvles gezwollen was.

#### **4. De klacht en de reactie van de tandarts**

4.1 Klager verwijt de tandarts dat hij:

- a) de facings onjuist heeft geplaatst;
- b) inadequate nazorg heeft verleend en brieven en e-mails van klager herhaaldelijk heeft genegeerd;
- c) haar seksueel grensoverschrijdend heeft bejegend door minutenlang in haar lippen te knijpen.

4.2 De tandarts heeft de stellingen van klager betwist en het college verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

4.3 Het college gaat hierna 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.

### *Klachtonderdeel a) het plaatsen van de facings*

5.2 Samengevat verwijt klaagster de tandarts dat hij tot twee keer toe de verkeerde kleur facings heeft geplaatst. Dit heeft bij klaagster tot esthetische en functionele problemen geleid. Zo heeft klaagster veel pijn ervaren bij het slijpen van de tanden en in de periode daarna, wanneer zij (in de visie van klaagster ten onrechte zonder bescherming van de aldus geslepen tanden) moest wachten op het plaatsen van de facings.

5.3 De kleur van de facings zijn, zoals de tandarts ter zitting heeft toegelicht, in overleg met klaagster bepaald. In eerste instantie is gekozen voor de kleur A2, hetgeen in de rede lag gelet op de kleur van eerder geplaatste vullingen. De kleur A2 was bovendien iets lichter dan haar eigen tandkleur. Na de plaatsing vond klaagster de kleur toch te geel, waarna zij dat bij de tandarts heeft gemeld en de tandarts de facings heeft verwijderd en nieuwe facings heeft aangebracht met de kleur B1, hetgeen in overeenstemming was met de wens van klaagster om een wittere kleur. Na de plaatsing van de tweede set facings was klaagster nog altijd ontevreden over de kleur, nu omdat deze te wit waren.

5.4 Het college overweegt dat het kan voorkomen dat na plaatsing de kleur van de facings niet in één keer naar tevredenheid van de patiënt is. De enkele omstandigheid dat de kleur na plaatsing niet naar wens van klaagster is, is daarom op zichzelf niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Tijdens de afspraak voor het bepalen van de kleur heeft de tandarts overleg gehad met klaagster welke kleur het beste zou passen, A2 of B1. Toen klaagster na de eerste plaatsing de kleur te geel vond, is de tandarts overgegaan tot het bestellen van de kleur B1. Deze keuze acht het college verklaarbaar en verdedigbaar, nu zij ook al eerder over deze kleur hadden gesproken en B1 een logische vervolgstap is op de kleur A2. Voor zover klaagster heeft geklaagd dat de tandarts bij de keuze van de kleur B1 voor de tweede set facings in onvoldoende mate (nader) overleg heeft gevoerd met klaagster, overweegt het college dan ook dat dit klachtonderdeel geen doel treft. Klaagster stelt dat de tandarts de facings op tafel klaar had gelegd en daarna meteen op de tanden heeft geplaatst. De tandarts stelt dat hij de facings tegen de tanden heeft aangehouden en dat klaagster mee kon kijken in de spiegel. Het college kan niet vaststellen hoe het plaatsen van de facings precies is gebeurd, nu dit om een situatie gaat waarbij alleen klaagster en de tandarts aanwezig waren. Uit hetgeen in het dossier en op zitting naar voren is gekomen is niet aannemelijk geworden dat de tandarts onjuist heeft gehandeld bij het kiezen van de kleur voor de facings.

5.5 De klacht over de door klaagster ervaren pijn bij het verwijderen van de eerste facings en dat er onnodig veel tand is weggehaald, treft evenmin doel. Bij het verwijderen kan bevestigingsmateriaal vrijkomen en dit verwijderen kan ongemak en overlast opleveren. Bij dat verwijderen wordt niet alleen het bevestigingsmateriaal van de facings verwijderd, maar tevens - dat is inherent aan de ingreep - een deel van de

ondergrond, zijnde de tand zelf. Echter, gelet op het dossier en de toelichting van partijen ter zitting acht het college het niet aannemelijk dat er sprake was van onnodige en vermijdbare overlast en pijn. De verwijten: 'Achteraf gezien voelde ik mij gemarteld' en: 'De manier waarop verweerder de behandelingen heeft uitgevoerd is niet menselijk' zijn niet of althans onvoldoende onderbouwd.

5.6 Voorts overweegt het college over de tijdelijke bescherming na het slijpen van de tanden het volgende. Anders dan klaagster heeft gesteld, heeft de tandarts wel degelijk een tijdelijke composiet afdekking aangebracht. Echter, zoals de tandarts terecht naar voren heeft gebracht, is de keuze voor het aanbrengen van een tijdelijke bescherming niet eenduidig. Het komt vaak voor dat de tijdelijke bescherming, zoals een tijdelijke composiet afdekking, snel loslaat en daarna ongemak oplevert voor de patiënt. Omdat de tijdelijke afdekking voor het plaatsen van de facings weer verwijderd moet worden, probeert een tandarts niet te veel lijm te gebruiken, zodat de tand bij het plaatsen van de facings zo min mogelijk beschadigd raakt. Alles bij elkaar genomen komt het college tot het oordeel dat de tandarts wellicht wel een andere noodvoorziening had kunnen maken (met weer andere voor- en nadelen), maar dat de tandarts voor de door hem gemaakte keuze geen (tuchtrechtelijk) verwijt kan worden gemaakt.

5.7 Concluderend is het college van oordeel dat de klacht ten aanzien van de behandeling geen doel treft.

#### *Klachtonderdeel b) communicatie en nazorg van de tandarts*

5.8 Klaagster verwijt de tandarts dat hij te laat heeft gereageerd op de door haar gemelde pijnklachten en daarom ook niet de juiste nazorg heeft geleverd. Het college stelt vast (op grond van de overgelegde stukken) dat de tandarts weliswaar niet per omgaande, maar wel tijdig en adequaat heeft gereageerd op e-mailberichten waarbij klaagster haar pijnklachten meldde. Na enig overleg heeft hij op 24 juli 2024 voorgesteld om aan klaagster een antibioticakuur voor te schrijven (die inmiddels ook al door de huisarts van klaagster was voorgeschreven). Dat de tandarts niet de juiste nazorg zou hebben geleverd is het college daarom niet gebleken.

5.9 De klacht over het niet (tijdig) beantwoorden van telefoontjes, treft eveneens geen doel. De tandarts werkt alleen in zijn praktijk en is daarom niet in de gelegenheid om alle binnenkomende telefonische berichten meteen te beantwoorden. Gelet op het dossier en de toelichting van partijen is het college van oordeel dat de tandarts niet steeds onmiddellijk, maar wel voldoende tijdig en adequaat heeft gereageerd op de berichten van klaagster.

5.10 Ten aanzien van de door klaagster per aangetekende post verstuurd klacht, die door PostNL aan klaagster is geretourneerd, stelt het college vast dat deze klacht de tandarts niet heeft bereikt. Echter, de oorzaak voor deze misslag (en aan wie dat dan is te wijten) is ook het college onduidelijk. Alsdan is er onvoldoende grond om te concluderen dat de tandarts hierover een (tuchtrechtelijk) verwijt kan worden gemaakt.

*Klachtonderdeel c) seksueel grensoverschrijdend gedrag*

5.11 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat de tandarts seksueel grensoverschrijdend gedrag kan worden verweten, overweegt het college als volgt.

5.12 In het klaagschrift is dit verwijt niet nader onderbouwd. Tijdens het mondeling vooronderzoek merkt klaagster op: *'De manier waarop hij mij heeft behandeld heb ik als seksuele intimidatie ervaren. Hij heeft minutenlang in mijn lippen geknepen tijdens de behandeling. Dit knijpen ging heel hard.'* Ter zitting heeft klaagster nader toegelicht hoe de tandarts in haar lippen zou hebben geknepen.

5.13 De door klaagster omschreven en getoonde handelingen bieden onvoldoende aanknopingspunten om te concluderen tot seksueel grensoverschrijdend gedrag. Tijdens het passen en aanbrengen van de facings behoort de bovenlip tot het 'werkgebied' van de tandarts en hij zal de lip soms moeten manipuleren om te testen of de facings op de juiste wijze zijn aangebracht. Echter, dat de tandarts zodanig in de lippen van klaagster heeft geknepen dat dit als seksueel grensoverschrijdend zou kunnen worden aangemerkt, heeft het college op basis van de gestelde feiten en omstandigheden niet kunnen vaststellen.

*Slotsom*

5.14 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat alle onderdelen van de klacht ongegrond zijn.

## **6. De beslissing**

Het college:

- verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is gegeven door A.M.J.G. van Amsterdam, voorzitter, J.C.J. Dute, lid-jurist, F.S. Kroon, T.J.M. Hoppenreijns en H.W. Luk, leden-beroepsgenoten,

bijgestaan door V.K.M. Hanssen, secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 11 maart 2025.