

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2019/223

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG
AMSTERDAM

Beslissing naar aanleiding van de op 31 mei 2019 binnengekomen klacht van:

A,
wonende te B,
klaagster,

tegen

C,
tandarts,
werkzaam te B,
verweerder.

1. De procedure

1.1 Het college heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- het klaagschrift;
- het verweerschrift met als bijlage het tandheelkundig dossier;
- de correspondentie met betrekking tot het vooronderzoek.

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

1.3 De klacht is in raadkamer behandeld.

2. De feiten

Op grond van de stukken kan van het volgende worden uitgegaan:

2.1 Klaagster (geboren februari 1996) heeft op 28 mei 2019 voor het eerst de Tandartspraktijk C bezocht, vanwege een klacht aan haar verstandskies links in de onderkaak (element 38). Zij had zich kort ervoor aldaar als nieuwe patiënt ingeschreven.

2.2 Na een korte anamnese door de assistente van de praktijk, gaf klagster aan dat zij niet meteen een röntgenfoto wilde laten maken, maar dat zij eerst wilde wachten op de tandarts.

2.3 Klaagster is vervolgens gezien door verweerder in de behandelruimte. Na een eerste kennismaking heeft verweerder de anamnese verder aangevuld. Er bleek tijdens de anamnese onder meer dat klaagster geen tandartsverzekering had en dat zij in de afgelopen twee jaren niet bij een tandarts was geweest. Klaagster had verder geen dossier van een vorige tandarts meegenomen. Klaagster wilde dat haar verstandskies linksonder zou worden verwijderd. Zij had al langer last van deze kies.

2.4 Na de anamnese heeft verweerder een globaal klinisch onderzoek in de mond van klaagster verricht, waarbij achterstallig gebitsonderhoud waarneembaar was. Er werd een voorlopige diagnose en behandelplan opgesteld. Verweerder heeft aan klaagster uitgelegd dat voordat een extractie van een verstandskies plaats kan vinden, eerst een röntgenfoto (OPT) moet worden gemaakt vanwege het risico van een zenuwbaschadiging of een buurelement beschadiging. Klaagster heeft hier toestemming voor gegeven.

Na beoordeling van de röntgenfoto heeft verweerder klaagster geadviseerd om niet alleen de verstandskies linksonder (element 38) maar ook de verstandskies linksboven (element 28) te verwijderen, omdat de verwachting was dat klaagster binnen korte tijd ook van die kies klachten zou ondervinden. Klaagster ging hier niet mee akkoord, omdat zij nog geen last had van de verstandskies linksboven. Er werd een afspraak ingepland voor diezelfde dag, 28 mei 2019, om 15.00 uur, om één - of eventueel toch beide verstandskiezen - te verwijderen. Hierna heeft klaagster de praktijk verlaten.

2.5 Vóór aanvang van de geplande afspraak om 15.00 uur heeft verweerder in zijn pauze een e-mail verstuurd naar klaagster met daarin de begroting van de kosten van het verrichte onderzoek en de verdere behandeling op 28 mei 2019.

2.6 Klaagster heeft op 28 mei 2019, vóór de geplande afspraak om 15.00 uur, gebeld met de tandartspraktijk; zij heeft zich weer uitgeschreven uit de praktijk, omdat ze niet tevreden was met de praktijk en heeft de afspraak van 15.00 uur geannuleerd. Klaagster heeft op dezelfde dag een e-mail verstuurd naar verweerder met daarin een klacht. Verweerder heeft deze e-mail eveneens op dezelfde dag nog beantwoord. Klaagster heeft tenslotte ook op dezelfde dag een klacht ingediend bij het tuchtcollege.

2.7 Verweerder heeft later nog een definitieve nota van het consult op 28 mei 2019 aan klaagster verstuurd.

3. De klacht en het standpunt van klaagster

De klacht houdt zakelijk weergegeven in dat verweerder:

- 1) klaagster op een onbeleefde manier heeft behandeld;
- 2) de privacy van klaagster niet in acht heeft genomen.

4. Het standpunt van verweerder

Verweerder heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

5. De beoordeling

5.1 Ter toetsing ligt voor of verweerder 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 door klaagster klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep terzake als norm was aanvaard.

5.2 Ten aanzien van het 1e klachtonderdeel:

Uit het klaagschrift maakt het college op dat dit klachtonderdeel zowel ziet op de bejegening van verweerder jegens klaagster als op de kosten die verweerder volgens klaagster ten onrechte heeft berekend.

5.2.1 Wat betreft de bejegening tijdens het consult op 28 mei 2019 lopen de standpunten van klaagster en verweerder uiteen. Volgens klaagster heeft verweerder met haar op een geïrriteerde manier gesproken en heeft hij niet op een nette manier met zijn materiaal in haar mond gewerkt. Verweerder stelt daarentegen dat de communicatie met klaagster is verlopen zoals gebruikelijk bij een nieuwe patiënt - de zorg in zijn praktijk wordt naar eigen zeggen op de zorgkaart Nederland door patiënten hoog gewaardeerd - en dat er alles aan is gedaan om klaagster op haar gemak te stellen.

Het college overweegt dat de lezing van partijen van elkaar verschillen. Nu alleen klaagster en verweerder bij dit consult aanwezig zijn geweest, is niet vast te stellen hoe dit consult precies is verlopen. Dat brengt mee dat niet kan worden vastgesteld of verweerder klachtwaardig heeft gehandeld. Dit berust niet op het uitgangspunt dat het woord van de klaagster minder geloof verdient dan dat van de verweerder, maar op de omstandigheid dat voor het oordeel of een bepaalde verweten gedraging tuchtrechtelijk verwijtbaar is, eerst moet worden vastgesteld welke feiten daaraan ten grondslag gelegd kunnen worden. Deze feiten kan het college dus, omdat aan het woord van klaagster en van verweerder evenveel geloof wordt gehecht, hier niet vaststellen. Dit brengt met zich mee dat dit verwijt dient te worden afgewezen.

5.2.2 Wat betreft de door verweerder aan klaagster berekende kosten oordeelt het college als volgt.

Het college heeft geconstateerd dat verweerder goede voorlichting aan klaagster heeft gegeven, dat hij op correcte wijze vóór aanvang van de geplande behandelspraak eerst een begroting heeft toegestuurd naar klaagster waarin alle reeds gemaakte en eventueel nog te verwachten kosten zijn opgenomen en dat hij pas later de definitieve nota heeft verstuurd aan klaagster. Volgens verweerder heeft hij uiteindelijk in de definitieve nota slechts twee verrichtingen gedeclareerd, te weten de kosten van de gemaakte röntgenfoto en de kosten van een consult – plaatsgevonden op 28 mei 2019. Dit laatste is niet betwist door klaagster.

Het college concludeert dat er door verweerder geen onnodige kosten zijn gedeclareerd in de definitieve nota. Ook dit verwijt kan derhalve niet slagen.

5.2.3 De slotsom is dat het 1e klachtonderdeel dient te worden afgewezen.

5.3 Ten aanzien van het 2e klachtonderdeel:

Klaagster stelt dat er in de tandartspraktijk gewerkt wordt in één ruimte waar ook andere tandartsen werken - hierdoor heeft verweerder volgens klaagster haar privacy niet in acht genomen, omdat de hele zaal het verhaal van verweerder kon horen en klaagster zich hierdoor vernederd voelde.

Het college merkt op dat er in Nederland geen richtlijn bestaat voor de inrichting van de praktijkruimte van een tandarts. Het staat de eigenaar van de tandartspraktijk dan ook vrij om de behandelruimte in te richten zoals gewenst.

In dit geval stond het klaagster ook vrij om wel of niet plaats te nemen in de behandelruimte waar verweerder en zijn collega's werkzaam zijn. Uit de overgelegde stukken is niet gebleken dat klaagster op enig moment heeft gezegd dat zij elders in de praktijk - en dus niet in die ene behandelruimte - met verweerder wilde spreken over haar behandeling.

Alles overziend concludeert het college dat er geen sprake is geweest van schending van de privacy van klaagster. Ook dit 2e klachtonderdeel dient derhalve te worden afgewezen.

5.4 De conclusie:

De conclusie van het voorgaande is dat de klacht in al haar onderdelen kennelijk ongegrond is. Verweerder kan met betrekking tot de klacht geen verwijt als bedoeld in artikel 47 lid 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg worden gemaakt.

6. De beslissing

Het college verklaart de klacht kennelijk ongegrond.

Aldus beslist op 1 oktober 2019 door:

G.M. Boekhoudt, voorzitter,

B.D. Stibbe en R. Müller, leden-tandarts,

bijgestaan door S.R.M.I. Roos-Bollen, secretaris.

WG secretaris

WG voorzitter