

## **CENTRAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG**

Beslissing in de zaak onder nummer van: c2012.095

### **CENTRAAL TUCHTCOLLEGE**

#### **voor de Gezondheidszorg**

Beslissing in de zaak onder nummer C2012.095 van:

A., kaakchirurg, werkzaam te B., appellant, verweerder in eerste aanleg, gemachtigde: mr. O.L. Nunes, advocaat te Utrecht, tegen

C., wonende te B., verweester in hoger beroep, klaagster in eerste aanleg, gemachtigde: mr. A.J.R. Oude Middendorp, advocaat te Enschede.

#### **1. Verloop van de procedure**

C. - hierna klaagster - heeft op 19 mei 2010 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle tegen B. - hierna de kaakchirurg - een klacht ingediend. Bij beslissing van 12 januari 2012, onder nummer 092/2010 heeft dat College de klacht gedeeltelijk gegrond verklaard en de kaakchirurg de maatregel van waarschuwing opgelegd.

De kaakchirurg is van die beslissing tijdig in hoger beroep gekomen. Klaagster heeft een verweerschrift in hoger beroep ingediend.

De zaak is in hoger beroep behandeld ter openbare terechtzitting van het Centraal Tuchtcollege van 13 november 2012, waar zijn verschenen klaagster, vergezeld van haar dochter, en bijgestaan door mr. Oude Middendorp voornoemd, en de kaakchirurg, bijgestaan door mr. Nunes, eveneens voornoemd.

Mr. Nunes heeft de standpunten van de kaakchirurg toegelicht aan de hand van pleitnotities die aan het Centraal Tuchtcollege zijn overgelegd.

#### **2. Beslissing in eerste aanleg**

Het Regionaal Tuchtcollege heeft aan zijn beslissing het volgende ten grondslag gelegd.

#### **“2. DE FEITEN**

*Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, en voor zover de verklaringen van klaagster en verweerder overeenkomen, van het volgende te worden uitgegaan.*

*Op 19 maart 2010 verrichtte verweerder in zijn behandelkamer in het D. te B., bij klaagster - op verzoek van haar tandarts - apexresecties aan de 44 en 45.*

*Op 24 maart 2010 verscheen klaagster, vergezeld van haar dochter E., opnieuw in de praktijk van verweerder in verband met pijn op de behandelde plaats.*

*Verweerder constateerde een infectie en schreef klaagster een antibioticum - op haar verzoek Amoxicilline - voor.*

*Kort nadat klaagster en haar dochter de behandelkamer van verweerder hadden verlaten kwamen zij terug en vroegen verweerder hoe de infectie had kunnen ontstaan en waarom niet meteen na de behandeling op 19 maart 2010 een antibioticum was voorgeschreven.*

*Verweerder sprak uit zich beschuldigend aangesproken te voelen waarop de dochter, die als tolk voor klaagster optrad, hem vroeg waarom hij schreeuwde.*

*Verweerder deed voor hoe het zou hebben geklonken als hij schreeuwde.*

Verweerder legde zijn beleid ten aanzien van het voorschrijven van antibiotica uit. De dochter van klaagster vertaalde een en ander in haar moeders taal. Verweerder stond vervolgens op en richtte zich met name tot de dochter van klaagster. Deze brak daarop in huilen uit.

Vervolgens ging klaagster tussen haar dochter en verweerder staan en verzocht verweerder het woord tot haar, klaagster, te richten. Verweerder heeft klaagster toen bij haar arm genomen teneinde haar tussen hem en de dochter te verwijderen, met als doel het gesprek met de dochter te kunnen voortzetten.

Vervolgens ontstond er commotie. Klaagster en haar dochter wilden de behandelkamer verlaten, maar werden belet door de ook in de behandelkamer aanwezige assistente F..

Klaagster ving de aandacht van de aanwezigen in de belendende behandelkamer, welke kamer door een deur met een glazen venster was afgescheiden van de behandelkamer van verweerder.

Vervolgens verzocht verweerder klaagster en haar dochter de behandelkamer te verlaten via de toegangsdeur naar de wachtruimte.

In de gang gekomen kwam klaagster, na eerst anderen te hebben aangeklampt en aangesproken, de heer G., teamhoofd Mond-kaak en aangezichtschirurgie, tegen. Via hem kwam zij bij H., die vervolgens I. verzocht heeft te komen. Tegenover de drie hierboven genoemde personen toonden klaagster en haar dochter zich erg geëmotioneerd en liet klaagster haar ontblote arm zien. De arm vertoonde rode plekken. 3.

#### HET STANDPUNT VAN KLAAGSTER EN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerder dat hij wreed met haar is omgegaan en haar heeft mishandeld.

In de overwegingen van het college hieronder zal nader op de klacht en de toelichting daarop worden ingegaan.

#### 4. HET STANDPUNT VAN VERWEERDER

Verweerder heeft verweer gevoerd waarin hij ontkent dat hij wreed met klaagster is omgegaan of haar heeft mishandeld.

In de overwegingen van het college hieronder zal nader op het verweer en de toelichting daarop worden ingegaan.

#### 5. DE OVERWEGINGEN VAN HET COLLEGE

##### 5.1

Het college wijst er allereerst op, dat het bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen er niet om gaat of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de beroepsbeoefenaar 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 klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm of standaard was aanvaard.

##### 5.2

Vervolgens wijst het college erop dat de verklaringen van klaagster en verweerder omtrent het gebeurde uiteenlopen. Het college gaat zoveel mogelijk uit van de verklaringen voor zover die niet door één der partijen zijn betwist.

##### 5.3

Klaagster heeft onder meer aangevoerd dat verweerder met de vuist op tafel heeft geslagen om zijn bewoordingen kracht bij te zetten. Voorts deed verweerder met stem en mimiek van klaagster na hoe klaagster het woord 'Amoxicilline' had uitgesproken.

Verweerder ontkent klaagster te hebben willen nadoen. Wel heeft hij met de hand op tafel geslagen. Ter zitting heeft verweerder voorgedaan hoe dat ging nadat klaagster hem had verzocht om toch vooral Amoxicilline voor te schrijven omdat zij meende niet goed te zullen reageren op andere antibiotica. Verweerder hief daarbij de handen in de lucht en liet één van zijn handen op tafel vallen onder de verzuchting: "Oké, Amoxicilline."

Het college heeft geen nadere aanwijzingen kunnen vinden dat verweerder klaagster heeft willen nadoen bij het uitspreken van het woord 'Amoxicilline'. Wel acht het college het optreden van verweerder, zoals hierboven door hem beschreven en voorgedaan, weinig professioneel, ondanks de druk die klaagster kennelijk op verweerder uitoefende om haar Amoxicilline voor te schrijven.

#### 5.4

Verder heeft klaagster aangevoerd dat verweerder tegen haar dochter begon te schreeuwen toen zij opnieuw de behandelkamer inliepen, waar de deur - volgens haar verklaring nog steeds - niet gesloten was en haar dochter verweerder vroeg hoe de infectie had kunnen ontstaan alsook waarom niet meteen na de behandeling van 19 maart 2010 preventief een antibioticum was voorgeschreven. Verweerder heeft toen op de vraag van haar dochter waarom verweerder zo schreeuwde op zeer luide toon geroepen: "Als ik schreeuw, dan klinkt dat zo."

Verweerder heeft toegegeven dat hij geïrriteerd was door het optreden van klaagster. Niet alleen verscheen zij op 24 maart 2010 een kwartier te laat op de gemaakte afspraak - welke afspraak wegens haar pijn in het behandelde gebied tussen de afspraken van andere patiënten was gepland -, ook eiste zij nadat sprake was van het voorschrijven van een antibioticum, op gebiedende toon dat dat Amoxicilline moest zijn, voor welk middel hij overigens zeer waarschijnlijk ook uit eigen beweging gekozen zou hebben. Daarbij trad klaagster met haar dochter onaangekondigd en zonder daartoe toestemming te vragen opnieuw de behandelkamer binnen, terwijl verweerder zich al aan het voorbereiden was op de komst van de volgende te behandelen patiënt en zijn assistente de deur al geopend had om die patiënt uit de wachtkamer op te halen. Op een beschuldigende toon riep de dochter namens klaagster hem ter verantwoording omtrent het ontstaan van de infectie, zo verklaarde verweerder.

Toen verweerder hen hiermee confronteerde met de opmerking dat hij zich beschuldigd voelde, beschuldigde de dochter hem vervolgens van schreeuwen. Verweerder heeft toen voorgedaan hoe het zou klinken als hij daadwerkelijk schreeuwde.

Het college acht de stemverheffing van verweerder naar aanleiding van de door verweerder ervaren beschuldiging van de dochter van klaagster dat hij schreeuwde, onzorgvuldig, onnodig en niet-professioneel. De ontstane irritatie van verweerder is daarvoor geen rechtvaardiging. Verweerder had kunnen volstaan met de vraag kort te beantwoorden en klaagster en haar dochter vervolgens te verzoeken de behandelkamer weer te verlaten.

Dat verweerder naar zijn zeggen klaagster na het eerste consult op 19 maart 2010 al schriftelijke informatie over de ingreep en eventuele gevolgen daarvan had gegeven en hij nogmaals bij het voorschrijven van het antibioticum al had uitgelegd dat er klachten na zo'n ingreep konden ontstaan, maar dat een antibioticum - althans in Nederland - hierbij niet preventief wordt voorgeschreven, doet daaraan niet af. Door de in de ogen van verweerder beschuldigende toon van de dochter van klaagster had verweerder kunnen concluderen dat het kennelijk niet zozeer om behoefte aan nadere informatie als wel om het afleggen van verantwoording door verweerder ging. In derge-

*lijke gevallen mag van een professional worden verwacht dat hij niet meegaat in de geëmotioneerde toonzetting en zich beheerst.*

#### *5.5*

*Met betrekking tot de klacht dat verweerder klaagster stevig bij de arm heeft gegrepen teneinde haar tussen hem en klaagsters dochter te verwijderen, oordeelt het college als volgt.*

*Klaagster heeft hierover aangevoerd, dat verweerder tegenover haar dochter stond. Klaagster drong zich tussen haar dochter en verweerder om haar dochter te beschermen tegen het in haar ogen bedreigend optreden van verweerder tegen haar dochter. Zij heeft verweerder verzocht het woord verder tot haar te richten aangezien haar dochter nog maar een kind was. Verweerder heeft haar vervolgens zo ruw bij de arm gepakt en geknepen, dat zij daarna een rode en pijnlijke bovenarm had. Zij heeft de arm vervolgens getoond aan drie mensen, waaronder een haar onbekende man en de dames H. en I., die de roodheid van de arm hebben vastgesteld.*

*Verweerder heeft volgens zijn verklaring ter zitting de arm van klaagster slechts even licht aangeraakt om haar tussen hem en klaagsters dochter te verwijderen. Hij heeft toegelicht dat, hoewel klaagster tijdens het consult van 19 maart 2010 geen blijk had gegeven de Nederlandse taal niet te beheersen, zij nu alles door haar dochter liet vertalen. Er werd bovendien niet naar hem geluisterd. Daarom is hij van zijn stoel bij het bureau opgestaan en heeft hij het woord specifiek tot het aanspreekpunt, in zijn ogen klaagsters dochter, gericht. Dat er door zijn aanraking van klaagster een roodheid en pijnlijkheid van de arm zou zijn ontstaan, zoals door haar beschreven, kan hij zich niet voorstellen.*

*De ter zitting gehoorde getuigen mevrouw H. en mevrouw I., alsmede de door klaagster bedoelde man, G. voornoemd, die via de gemachtigde op 29 november 2011 schriftelijk een verklaring heeft ingediend, hebben allen de arm van klaagster kort na het incident gezien en geconstateerd dat er roodheid was. Zij hebben verklaard niet te hebben kunnen vaststellen of de arm rood was door de greep van verweerder dan wel doordat klaagster over haar arm wreef en erin kneep.*

*Weliswaar legt met name G. in de aanvankelijk bij de klachtencommissie van het D. afgelegde verklaring, inhoudende dat hij had geconstateerd dat de arm rood was, meer gewicht in de schaal dan zijn aanvullende opmerking in de ongedateerde verklaring dat klaagster in haar eigen arm kneep welke verklaring op 29 november 2011 naar het college is gezonden, niet door klaagster weersproken is dat klaagster haar arm aanraakte en vasthield, zij het dat ze dit naar haar eigen zeggen deed om de arm te wiegen ter verzachting van de pijn.*

*Concluderend kan worden vastgesteld dat verweerder klaagsters arm heeft aangeraakt om haar tussen hem en klaagsters dochter te verwijderen. Vanwege de emotionele toestand van klaagster en de bestaande irritatie bij verweerder, onder meer blijkend uit zijn keuze op te staan om de dochter te woord te staan, gaat het college ervan uit dat verweerder klaagsters arm met enige kracht moet hebben vastgepakt en klaagster met kracht moet hebben weggeduwd. Of dit zo hardhandig is geweest dat daardoor de door klaagster aan anderen getoonde roodheid van de arm is ontstaan, kan niet worden vastgesteld. Wel merkt het college dit aan als een ongewenste hardhandige handtastelijkheid bij een patiënt. De klacht "mishandeling" is in zoverre gegrond. Dat klaagster bovendien afkomstig is uit een cultuur (klaagster is van J.-se afkomst) waarin aanraking onder de geschetste omstandigheden volstrekt ongeoorloofd is, is iets waarop verweerder bedacht had moeten zijn. Het ontbreken in het D. van een protocol 'hoe om te gaan met lastige patiënten', doet daaraan niet af.*

## 5.6

Ten slotte voert klaagster aan zich opgesloten te hebben gevoeld doordat verweerder en zijn assistente mevrouw F. haar en haar dochter hebben belet na de ontstane commotie de behandelkamer te verlaten. F. stelde zich vóór de uitgang van de behandelkamer naar de wachtruimte op en versperde hen de doorgang. Toen klaagster trachtte de aandacht te trekken van de aanwezigen in de belendende kamer door op het glazen venster in de afgesloten deur tussen de behandelkamers te bonzen, beval verweerder haar plotseling via de deur naar de wachtruimte te vertrekken.

Verweerder acht zich niet verantwoordelijk voor het gedrag van zijn assistente. Wel is hij het eens met zijn assistente dat het beter was klaagster en haar dochter eerst nog eens alles uit te leggen omtrent de door hen gestelde vragen en hen daarom te beletten de ruimte te verlaten en ook om te voorkomen dat zij overstuur de wachtruimte zouden betreden. Klaagster en haar dochter hadden namelijk tot dusver niet naar zijn uitleg geluisterd, aldus verweerder.

Allereerst wijst het college erop dat verweerder verantwoordelijk is voor het optreden van zijn assistente in de behandelkamer. Voorst volgt uit de verklaringen van klaagster, haar dochter en F. dat ook verweerder klaagster en haar dochter heeft belet weg te gaan en dat daar wederom handtastelijkheden zijn opgetreden, ditmaal – volgens F. – over en weer. Ook dit klachtonderdeel is dus gegrond. Afgezien van het vorenstaande merkt het college nog op dat verweerder zich kennelijk niet realiseerde dat nog eens alles uitleggen geen zin had, nu de emoties bij klaagster en haar dochter kennelijk de overhand hadden genomen en zij volgens verweerder ook al vóór dat moment niet naar zijn uitleg hadden geluisterd. Zoals verweerder en ook F. ter zitting verklaarden, hadden zij klaagster en haar dochter beter meteen kunnen laten vertrekken voordat de stemming nog verder verslechterde.

## 5.7

Verweerder heeft in meerdere opzichten onzorgvuldig, ongewenst handtastelijk en daarmee onprofessioneel gehandeld, op welk handelen een tuchtrechtelijke maatregel dient te volgen. Het gedrag van verweerder kan worden aangemerkt als dermate onprofessioneel handelen dat een zwaardere maatregel dan de hierna op te leggen maatregel in beginsel is gerechtvaardigd. Verweerder heeft ook onvoldoende blijk gegeven van inzicht dat zijn handelen de toets der kritiek niet kan doorstaan. Verweerder heeft blijkens de stukken aangegeven dat hij hoopt niet weer in een dergelijke situatie terecht te komen en, mocht dat wel zo zijn, dat hij dan terstond om de tussenkomst van een klachtenfunctionaris zal vragen maar dat is volgens het college onvoldoende.

Verweerder heeft geen zicht op zijn eigen aandeel in het geheel en is zich niet bewust van zijn onvermogen zich in voldoende mate te beheersen in het geval een patiënte irritatie oproept.

Anderzijds kent het college bij het vaststellen van de maatregel ook gewicht toe aan het beeld dat is ontstaan uit de stukken en de verklaringen van zowel verweerder als de getuigen ter zitting over het dwingende en mogelijk theatrale gedrag van klaagster en haar dochter, dat gemakkelijk irritatie oproept. Klaagster en haar dochter hebben zich dwingend opgesteld, verklaringen geëist maar niet naar die verklaringen geluisterd en zonder toestemming de behandelkamer van verweerder een tweede keer betreden. Na het schreeuwen van verweerder zijn zij zeer geëmotioneerd geraakt en was er nauwelijks vat op hen te krijgen.

De klachtenfunctionaris H. en I. hebben dit op gelijke wijze ervaren: niet luisteren en zonder toestemming onaangekondigd herhaaldelijk de kantooruimte inlopen. Door niet ter zitting te verschijnen heeft het college dat beeld van klaagster en haar dochter

*overigens niet zelf kunnen toetsen. Daar komt bij dat klaagster verzoeken van verweerder om via de klachtenfunctionaris van het D. met haar een gesprek aan te gaan heeft afgewezen zonder daarvoor een verklaring te hebben willen geven.*

*Gelet op het vorenstaande heeft het college besloten te volstaan met een waarschuwing.”*

### 3. Beoordeling van het hoger beroep

3.1 De kaakchirurg is onder aanvoering van een zevental grieven in beroep gekomen tegen de uitspraak van het Regionaal Tuchtcollege, welke grieven er - kort gezegd - op neerkomen dat het Regionaal Tuchtcollege zijn uitspraak heeft gebaseerd op onjuiste feiten. Het beroep strekt er toe dat de klacht alsnog ongegrond wordt verklaard. Klaagster heeft hiertegen verweer gevoerd en - impliciet - geconcludeerd tot verwerping van het beroep.

3.2 De lezingen van partijen over wat er zich tijdens (met name het tweede gedeelte van) het spreekuur op 24 maart 2010 in de behandelkamer van de kaakchirurg heeft afgespeeld, lopen op belangrijke punten sterk uiteen, terwijl door het Centraal Tuchtcollege op (veel van) die punten niet kan worden vastgesteld welke van beide lezingen het meest aannemelijk is. Dit geldt met name voor het door klaagster gestelde en door de kaakchirurg betwiste handelen van de laatste met betrekking tot het vastpakken van de arm van klaagster, het met de vuist op tafel slaan en het schreeuwen. Voorts geldt dat, mede vanwege de wisselende verklaringen die daarover door klaagster in de stukken en ter zitting in hoger beroep zijn afgelegd, door het Centraal Tuchtcollege niet eenduidig is vast te stellen wie zich in de behandelkamer voor de deur naar de wacht ruimte had opgesteld en daarmee klaagster en haar dochter fysiek heeft belet de behandelkamer te verlaten, de kaakchirurg of zijn assistente.

3.3 Voor zover de klacht op de hiervoor bedoelde punten betrekking heeft, en met name op het punt van de door klaagster gestelde mishandeling en wrede behandeling, kan deze niet gegrond worden verklaard. Dit berust niet hierop dat het woord van klaagster minder geloof verdient dan het woord van de kaakchirurg maar op de omstandigheid dat voor het oordeel dat bepaalde gedragingen de kaakchirurg tuchtrechtelijk kunnen worden verweten, eerst moet worden vastgesteld dat de feitelijke grondslag voor dat oordeel aanwezig is, dat wil zeggen dat aannemelijk is geworden dat feitelijk sprake is geweest van zodanige gedragingen. Dat is hier niet het geval.

3.4 Uit de stukken en de ter zitting in hoger beroep door partijen afgelegde verklaringen leidt het Centraal Tuchtcollege af dat de kaakchirurg gelet op diens professionaliteit zich had dienen te onthouden van gedragingen waarvan duidelijk was dat ze escalerend zouden werken. Ook acht het Centraal Tuchtcollege voldoende vaststaan dat op enig moment klaagster en haar dochter zijn belet, om te proberen klaagster te kalmeren, de behandelkamer te verlaten. Niet aannemelijk is dat deze situatie een half uur zou hebben geduurd, zoals klaagster heeft gesteld.

3.5 Tegenover het handelen van de kaakchirurg neemt het Centraal Tuchtcollege in ogenschouw dat het optreden van klaagster als onaangenaam/dwingend is ervaren en dat klaagster geïrriteerd en onaangekondigd de behandelkamer van de kaakchirurg is binnengevallen.

3.6 Het voorgaande afwegend, vindt het Centraal Tuchtcollege dat het optreden van de kaakchirurg niet de schoonheidsprijs verdient maar dat niet gezegd kan worden dat er sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

Dat leidt ertoe dat het beroep van de kaakchirurg slaagt. De beslissing van het Regionaal Tuchtcollege zal worden vernietigd en de klacht zal alsnog ongegrond worden verklaard.

### 4. Beslissing

Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:  
verklaart het beroep gegrond;

vernietigt de beslissing waarvan hoger beroep;  
en opnieuw rechtdoende:  
verklaart de klacht alsnog ongegrond.

Deze beslissing is gegeven door: mr. A.H.A. Scholten, voorzitter, mr. J.P. Balkema en  
mr. M. Wiglevén, leden-juristen en prof.dr. A. Vissink en mr.drs. R. van der Velden, leden-  
beroepsgenoten en mr. M.D. Barendrecht-Deelen, secretaris, en uitgesproken ter  
openbare zitting van 10 januari 2013. Voorzitter w.g. Secretaris w.g.