

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 296/2015

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 1 november 2016 naar aanleiding van de op 9 december 2015 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

A, wonende te B,

k l a a g s t e r

-tegen-

C, huisarts, werkzaam te B,
bijgestaan door mr. J.C.C. Leemans, werkzaam bij DAS Rechtsbijstand te Amsterdam,

v e r w e e r s t e r

1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Dit blijkt uit het volgende:

- het klaagschrift;
- het aanvullende klaagschrift;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de repliek met de bijlagen;
- de dupliek;
- het medisch dossier.

Klaagster heeft een verzoek gedaan om het mondelinge vooronderzoek in onderhavige zaak uit te stellen totdat zij ook andere klachten heeft ingediend. Nu klaagster na dit verzoek ook om uitstel heeft gevraagd voor lopende en nieuwe klachten, heeft de secretaris klaagster bij brief van 19 september 2016 bericht dat gelet op het belang van de voortgang van de zaak, niet tegemoet kan worden gekomen aan haar verzoek om uitstel en dat het vooronderzoek daarmee gesloten is.

2. DE FEITEN

Op grond van de stukken (waaronder het medisch dossier) dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan.

Klaagster was vanaf december 2012 ingeschreven in de praktijk van verweerster, nadat de behandelrelatie met haar vorige huisarts verstoord was geraakt. Vanwege een borderline persoonlijkheidsstoornis was klaagster in behandeling bij D, de regionale organisatie voor de GGZ.

Uit het overgelegde dossier blijkt dat verweerster klaagster heeft bijgestaan in haar relatie met D en andere instanties. Zo heeft verweerster klaagster geholpen met het schrijven van een bezwaarschrift tegen een beslissing van het CIZ.

Klaagster heeft verweerster meermalen om een verwijzing verzocht. Verweerster heeft klaagster verwezen naar E te F, G in H en I. Al deze instellingen konden klaagster niet in behandeling nemen vanwege de ernst van haar problematiek.

In april 2015 heeft verweerster klaagster verwezen naar de SOLK poli van het J. De psychiater wilde echter eerst dat de ernst van de borderline problematiek in rustiger vaarwater was, alvorens tot behandeling over te gaan.

In 2015 ontstond er een conflict tussen klaagster en haar behandelaren van het FACT team van D. D wilde een ander behandelteam voor klaagster zoeken. Verweerster heeft ter overbrugging gesprekken aangeboden met de R binnen haar praktijk. Tevens werd de buurtcoach ingeschakeld.

Ook vonden er verwijzingen plaats naar een psychologe, K te L en M te N. Deze werden afgewezen vanwege de te ernstige problematiek van klaagster.

Blijkens de notities in het dossier en hetgeen verweerster heeft gesteld, was de relatie tussen verweerster en klaagster goed totdat klaagster eind oktober 2015 vroeg om een verwijzing naar K in L. Er liep op dat moment echter ook nog een traject bij het O en verweerster wilde dat eerst afwachten. Klaagster werd boos en stuurde e-mails en faxen naar de praktijk van verweerster en belde veelvuldig. Verweerster heeft een aantal maal terugge-e-mailed en klaagster aangesproken op haar gedrag. In een e-mail van 4 dan wel

5 november 2015 heeft zij het volgende geschreven: *“Patienten hebben recht op een second opinion, dat klopt. Maar niet als het steeds over hetzelfde probleem gaat, dat leidt tot verwarring en niet tot betere zorg. In een behandelrelatie is het normaal dat hulpverleners overleggen. Ik stel voor dat je ophoudt te bellen en te mailen over een second opinion. De belasting voor de praktijk is te groot. Ook geschreeuw aan de telefoon tolereer ik niet. Je hebt nu voldoende hulp, de buurtcoach, thuisbegeleiding door P en het Fact team Q. Ik stop de gesprekken bij S, jouw probleem is niet geschikt voor een R. Als je je niet houdt aan deze afspraken beëindig ik de behandelrelatie en zoek ik een andere huisarts voor je”*

Blijkens het dossier heeft verweerster op 9 november 2015 gebeld en ge-e-mailed met klaagster waarbij zij haar boodschap heeft herhaald. Klaagster deelde mee dat zij een klacht ging indienen bij het tuchtcollege. Op 10 november belde klaagster drie keer naar de praktijk met de mededeling dat zij nergens terecht kon en niet gehoord en geholpen werd. Ook blijkt uit het dossier dat verweerster op 17 november 2015 aan klaagster per aangetekende brief, gedateerd 10 november 2015, heeft laten weten dat zij de behandelovereenkomst wilde opzeggen. Verweerster schrijft in deze brief *“ Er is tussen ons een conflict ontstaan zonder enig perspectief op herstel. U blijft doorgaan met negatieve uitlatingen tegen mij en de praktijkondersteuner, waarover een normaal gesprek niet meer mogelijk is.*

Tevens blijft u doorgaan met grensoverschrijdend gedrag in de vorm van stalking, om een second opinion af te dwingen. Ook na herhaald waarschuwen van mijn kant stopt u niet met uw gedrag.

Voorts weigert u aan uw behandeling mee te werken, u geeft doorgaans geen antwoord op de vraag wanneer u weer een afspraak heeft met uw GGZ behandelaar.

Tevens heeft u een aantal malen gezegd en geschreven dat u geen vertrouwen meer in mij heeft.

Dit alles zijn voor mij zwaarwegende redenen om de behandelovereenkomst op te zeggen, ik kan zo geen goed huisarts meer voor u zijn.

Ik geef u vier weken om een andere huisarts te zoeken, indien u dat wenst, wil ik mijn best doen om u daarin te helpen.”

Blijkens een aantekening in het dossier is deze brief ongeopend op 18 november 2015 retour gekomen en heeft verweerster de brief op 27 november 2015 samen met een uitdraai van het dossier aan klagster doen toekomen.

3. HET STANDPUNT VAN KLAAGSTER EN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerster zakelijk weergegeven

- dat zij de behandelrelatie heeft beëindigd,
- dat zij weigert om zorg te verlenen,
- dat zij klagster onheus heeft bejegend en valse beschuldigingen heeft geuit,
- dat zij het gesprek met klagster niet wilde aangaan,
- dat zij niet is opgekomen voor de belangen van klagster terwijl zij dat wel had toegezegd.

4. HET STANDPUNT VAN VERWEERSTER

Verweerster voert -zakelijk weergegeven- aan dat zij juist te werk is gegaan bij de behandeling van klagster en als een redelijk handelend en bekwaam arts heeft gehandeld. Zo heeft zij bij de beëindiging van de behandelrelatie advies ingewonnen bij de KNMG en bemiddeld bij het vinden van een nieuwe huisarts. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is dan ook geen sprake. Voor zover nodig zal in hierna verder op het verweer 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

het beëindigen van de behandelrelatie

Een geneeskundige behandelingsovereenkomst kan worden beëindigd wegens gewichtige redenen. Op zichzelf kan een vertrouwensbreuk, als hier door verweerster ervaren, een dergelijke gewichtige reden opleveren. Ingevolge het standpunt van de KNMG 'Niet-aangaan of beëindiging arts-patiënt contact' dient de arts bij een beëindiging wel een aantal zorgvuldigheidsregels in acht te nemen. Zo dient de arts, alvorens tot daadwerkelijke beëindiging over te gaan, overleg te hebben met de patiënt over de gerezen problemen, te onderzoeken of deze zijn te verhelpen en de patiënt te waarschuwen dat opzegging dreigt. Het college is van oordeel dat verweerster hieraan heeft voldaan. Ook was verweerster voor noodzakelijke hulp bereikbaar.

Blijkens het dossier is er op 20 november, 27 november en 30 november 2015 nog telefonisch contact geweest. Op 7 december 2015 belde klaagster zes keer, waarbij ze twee keer werd doorverbonden met verweerster. Er werd vanwege een benauwdheid een afspraak gemaakt voor de volgende dag om de benauwdheid te bespreken. Verder zijn er in de overbruggingsperiode geen hulpvragen van klaagster geweest. Verweerster heeft een andere huisarts bereid gevonden om de behandeling van klaagster over te nemen.

Al met al is het college van oordeel dat niet gesteld kan worden dat verweerster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld bij het opzeggen van de behandelingsovereenkomst.

5.3

Weigeren om zorg te verlenen

Verweerster heeft vanaf 2012 veel tijd energie in de behandelrelatie met klaagster gestoken. De stelling van klaagster dat zij zou hebben geweigerd zorg te verlenen kan niet worden gevolgd. Ook nadat de behandelingsovereenkomst was beëindigd heeft verweerster de continuïteit van de zorg gewaarborgd, zoals hiervoor in rechtsoverweging 5.2 al is overwogen.

5.4

Onheuse bejegening en valse beschuldigingen

Partijen zijn het erover eens dat er zich een gebeurtenis heeft voorgedaan waarbij van beide kanten in ieder geval sprake is geweest van stemverheffing. Voor het overige lopen de meningen over wat zich toen precies heeft afgespeeld uiteen. Uiteindelijk baseert het college zich bij de beoordeling van dit gedeelte van de klacht niet op het uitgangspunt dat het woord van klaagster minder geloof verdient dan dat van verweerster, maar op het gegeven 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, ook als aan het woord van klaagster en van verweerster evenveel geloof wordt gehecht, hier niet vaststellen. Dit gedeelte van de klacht is ongegrond.

5.5

Het gesprek niet willen aangaan

Er hebben blijkens het dossier meerdere gesprekken plaatsgevonden zowel met verweerster als met de praktijkondersteuner. Verweerster heeft op het moment dat klaagster problemen had met FACT team ervoor gezorgd dat klaagster, totdat er een nieuwe behandelaar was, bij de praktijkondersteuner terecht kon. Het was van meet af aan duidelijk dat deze gesprekken tijdelijk zouden zijn. Deze werden dan ook beëindigd op het moment dat klaagster werd overgedragen naar het FACT team van Q. Voor zover

klaagster erop doelt dat verweerster op een gegeven moment het gesprek over de second opinion niet langer meer aan wilde gaan, overweegt het college dat verweerster hier meerdere malen aan klaagster uitleg over heeft gegeven en dat zij in redelijkheid heeft kunnen beslissen dat dit niet langer een onderwerp van gesprek zou zijn.

5.6

Niet opkomen voor de belangen van klaagster, terwijl dit wel is toegezegd

Verweerster heeft gesteld dat zij zich gedurende de hele behandelrelatie heeft ingespannen om klaagster te helpen. Het college is van oordeel dat deze stelling van verweerster wordt ondersteund door het dossier. Verweerster heeft getracht klaagster zo goed mogelijk te begeleiden, terwijl dit gelet op de problematiek van klaagster niet eenvoudig was. Zo heeft zij klaagster ondersteund bij het indienen van een bezwaarschrift en heeft zij gezorgd voor tijdelijke begeleiding door de praktijkondersteuner toen het FACT team tot de conclusie was gekomen dat zij klaagster niet langer konden helpen. Zij heeft zich verder zeer ingespannen voor een goede verwijzing. Dat dit niet is gelukt, is heel spijtig maar valt verweerster niet aan te rekenen. Dat ook bij verweerster, evenals bij andere hulpverleners vóór haar, op een bepaald moment een grens werd bereikt in de mogelijkheden die zij had om klaagster goed te kunnen begeleiden, is door klaagster als heel vervelend ervaren maar ook dit kan verweerster niet tuchtrechtelijk worden aangerekend.

5.7

Gelet op het voorgaande dient de klacht kennelijk ongegrond te worden verklaard.

6. DE BESLISSING

Het college wijst de klacht af.

Aldus gedaan in raadkamer door mr. A.L. Smit, voorzitter, P. Jongerius en J.M. Komen leden-artsen, in tegenwoordigheid van mr. K.M. Dijkman, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 1 november 2016 door mr. A.L. Smit, voorzitter, in tegenwoordigheid van mr. H. van der Poel-Berkovits, secretaris.

voorzitter

secretaris

Tegen deze beslissing kan binnen zes weken na de dag van verzending van het afschrift ervan schriftelijk hoger beroep worden ingesteld bij het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg door:

- a. de klager en/of klaagster, voor zover de klacht is afgewezen, of voor zover hij/zij niet-ontvankelijk is verklaard;
- b. degene over wie is geklaagd;

c. de hoofdinspecteur of de regionale inspecteur van de volksgezondheid, wie de gelegenheid uit hoofde van de hun toevertrouwde belangen aangaat.
Het tot het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg gerichte beroepschrift wordt ingezonden bij de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle, door wie het binnen de beroepstermijn moet zijn ontvangen.