

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 061/2015

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 1 april 2016 naar aanleiding van de op 24 maart 2015 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

**A**, wonende te B,

k l a g e r

-tegen-

**C**, huisarts, werkzaam te B,

v e r w e e r d e r

### 1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Dit blijkt uit het volgende:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- het aanvullende klaagschrift met bijlage;
- brief van verweerder van 11 mei 2015;
- stukken uit medische dossiers van verweerder en zijn zoon van huidig huisarts;
- brief van verweerder van 9 augustus 2015;
- brief van 18 augustus 2015 van secretaris aan klager en verweerder;
- volledige dossiers klager en zijn zoon van huidig huisarts;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de repliek;
- de dupliek.

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

De zaak is behandeld ter openbare zitting van 12 februari 2016, alwaar verweerder is verschenen. Klager is met kennisgeving niet verschenen.

## 2. DE FEITEN

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

De zoon van klager (geboren in 1999), die impliciet heeft ingestemd met de klacht, krijgt al een aantal jaren Concerta voorgeschreven. In overleg met de psychiater is hij in het verleden bij wijze van proef overgestapt op Stratera. Dit beviel slecht en na twee maanden is weer teruggegaan naar Concerta. Op 10 maart 2014 heeft verweerder het herhaalrecept voor Methylfenidaat MGA 54 voorgeschreven. Op 12 maart 2014 is klager naar de apotheek gegaan en kreeg toen Methylfenidaat (Sandoz) in plaats van de gebruikelijke Concerta. Klager was het met deze wijziging niet eens en heeft telefonisch contact opgenomen met de praktijk van verweerder met het verzoek voor een recept voor de originele Concerta. De assistente heeft klager verteld dat de huisarts verlengde afgifte heeft voorgeschreven en dat de naam niet uitmaakt. Zij heeft tevens uitgelegd dat dit het beleid van de verzekeraar is. Klager was het hier niet mee eens en vertelde de assistente dat hij de huisarts aansprakelijk zou stellen als het niet goed zou gaan met zijn zoon. Klager heeft de assistente in dit gesprek kutwijn genoemd. De assistente heeft dit doorgegeven aan verweerder. De huisarts heeft op verzoek van klager op 12 maart het recept aangepast door het woord originele toe te voegen. Op 19 maart 2014 is er telefonisch contact tussen verweerder en klager. Hiervan is in het dossier genoteerd: *S: Ha belt pat over zijn uitlatingen op 12mrt tegen ass. Pat blijkt dat een logisch gevolg te vinden van 'het niet gehoord worden' op zijn vragen en wensen en berichten van de zorgverzekering.*

*E: A62.00 conflict met praktijk.*

*P: Ha verlangt excuses. Pat gaat 'bij deze de klacht tegen de huisarts doorzetten. HA meldt dat patient dan andere praktijk moet gaan zoeken. Pat hangt op.*

Op 5 mei 2014 is klager gezien door een collega van verweerder in verband met problemen met de psycholoog waar klager geweest was. De collega van verweerder gaf aan dit intern te bespreken. Op 13 mei 2014 kwam klager aan de balie met de vraag of er al iets bekend was. Op 14 mei 2014 heeft de collega van verweerder klager gebeld naar aanleiding van zijn vraag de vorige dag. Blijkens de notitie in het dossier heeft zij hem eraan herinnerd dat er nog een conflict lag. Verder noteerde zij: *"patient blijft bij standpunt dat wij MOETEN helpen of MOETEN ZORGEN VOOR ANDERE HUIS-AARTS. Wil dat ik doorgeef dat hij evt klacht doorzet, gezegd dat ik geen boodschapper wil zijn dat hij dit zelf moet bespreken, gezegd dat ik pt. vanwege consult 5/5/14 verder zal helpen, omdat ik dit toen niet gezien heb. Nogmaals mail gestuurd naar D."*

Klager heeft op 15 mei 2014 een mail gestuurd naar de klachtenfunctionaris. Deze heeft hem teruggemild en heeft klager laten weten dat zij de klacht voorgelegd had aan verweerder. Verweerder wilde, als klager dat ook wilde, een gesprek met hem aangaan over de ontstane situatie. Klager werd verzocht daartoe contact op te nemen met de praktijk voor het maken van een dubbele afspraak.

Op 28 mei 2014 is klager samen met zijn vrouw naar verweerder gegaan om zijn klachten te bespreken.

Over hoe dit gesprek verlopen is verschillen partijen van mening. Vast staat wel dat verweerder heeft uitgelegd dat het afgeven van een goedkoper middel de verantwoordelijkheid van de apotheek is en niet van de huisarts. Tevens werd het eerdere consult van 9 januari 2014 besproken waar klager zich niet serieus genomen voelde.

Ook kwam het telefoongesprek dat klager met de assistente had gehad aan de orde. Verweerder verzocht klager om excuses te maken aan de assistente maar klager weigerde dit. Daarop heeft verweerder laten weten dat hij een andere huisarts moest zoeken en dat verweerder alleen nog spoedzorg zou verlenen. Klager meldde dat hij zijn klacht bij het tuchtcollege zou doorzetten en dat hij een stuk op internet zou plaatsen. Verweerder verloor toen zijn zelfbeheersing en heeft klager een verschrikkelijk mens genoemd.

Verweerder heeft geprobeerd die zelfde dag telefonisch contact met klager te krijgen maar toen dit niet lukte heeft hij klager op 29 mei 2014 een brief gestuurd waarin hij een en ander heeft toegelicht. Hij heeft daarin zijn excuses aangeboden voor de opmerking 'verschrikkelijk mens'. Verweerder eindigt de brief met de hoop uit te spreken dat klager spijt betuigt over zijn opmerkingen jegens de assistente. In dat geval kunnen ze verder, aldus verweerder. Klager stelt dat hij na het gesprek van 28 mei 2014 niets meer van verweerder of de praktijk vernomen heeft.

### 3. HET STANDPUNT VAN KLAGER EN DE KLACHT

Klager verwijt verweerder -zakelijk weergegeven- het volgende.

Ten aanzien van de behandeling van zijn zoon luiden de verwijten:

- Het voorschrijven van medicatie van een andere producent zonder overleg met ouders;
- de schuld schuiven naar de ziektenkostenverzekeraar;
- het weigeren van de originele medicatie die voorgeschreven is door een specialist (psychiater);
- geen controle door de huisarts op de ontwikkeling van hun zoon ten aanzien van de verstrekte medicatie.

Ten aanzien van klager zelf luiden de klachten samengevat als volgt:

- het niet serieus nemen van zijn klachten
- het declareren van uren bij de zorgverzekeraar voor het oplossen van klachten via de klachtenregeling;
- het niet meer willen verlenen van zorg en klager verplichten om een andere huisarts te zoeken.
- Het achteraf invullen van het medisch dossier en misbruik maken van de huisarts in opleiding;
- een slechte klachtenbehandeling;
- het doen van ongepaste uitspraken;
- het niet erkennen van de aandoening gesteld door een arts in het AMC;

### 4. HET STANDPUNT VAN VERWEERDER

Verweerder voert -zakelijk weergegeven- het volgende aan.

Ten aanzien van de zoon van klager:

Verweerder heeft op 10 maart 2014 hetzelfde herhaalrecept als eerder voorgeschreven en naar de apotheek gestuurd. Er was geen sprake van verandering van de medicatie van zijn kant. De apotheker bepaalt welk middel hij aflevert, tenzij er een medische noodzaak is om het originele middel af te leveren. De medische noodzaak ontbrak voordien en ook op dat moment. De assistente heeft dat na overleg met verweerder zo aan klager verteld.

De zoon van klager was tot in 2012 onder behandeling en controle van een psychiater. In de laatste brief staat dat de ouders zelf een afspraak voor controle bij de huisarts zouden maken. Die afspraak is echter niet gemaakt.

Ten aanzien van klager:

Verweerder en zijn collega's hebben klager altijd serieus genomen. Dat blijkt ook duidelijk uit het dossier. Contacten op het spreekuur, visite of telefonisch consulten declareren is normale praktijk.

Als de vertrouwensrelatie tussen huisarts en patiënt ontbreekt en de sfeer vergiftigd is en de zaak niet kan worden hersteld, kan en mag een huisarts niet langer de patiënt in de waan later dat hij goede en verantwoorde zorg kan leveren. Naar een andere huisarts gaan is dan noodzakelijk. Totdat een andere huisarts wordt gevonden wordt vanzelfsprekend spoedhulp verleend net als zorg chronische ziekten. Verweerder heeft nooit een dossier achteraf ingevuld. Klager heeft in mei bewust een afspraak gemaakt bij de huisarts in opleiding. Deze huisarts heeft aan verweerder verteld dat zij niet goed terug in het dossier heeft gekeken tijdens het spreekuur. Verweerder heeft haar toen gezegd dat ze klager moest vertellen dat er nog een conflict moest worden uitgesproken met de huisarts/assistente. Dat heeft niets te maken met afschuiven van verantwoordelijkheid of misbruik maken van de huisarts in opleiding.

Tussen 10 maart 2014 en het vertrek uit de praktijk in juni 2014 is de gezondheid van klager en zijn zoon op geen enkele manier benadeeld. De zorgovereenkomst is gewoon nagekomen.

Verweerder is van mening dat de klachtenafhandeling correct is verlopen. De klachtenfunctionaris heeft verweerder op de hoogte gesteld van de klacht en er is een afspraak gepland om de klacht te bespreken met verweerder. Verweerder heeft aan de hand van het dossier uitgelegd hoe de zaak lag. Daarbij zijn ook de grieven besproken naar aanleiding van het consult op 9 januari 2014 waarbij klager zich niet serieus genomen voelde. Verweerder heeft aangegeven dat de diagnose functionele neurologische symptomen zoals gesteld door het AMC geen nieuwe ziekte is maar een beschrijving van zijn klachten en lasten. Ook heeft verweerder gezegd dat het noodzakelijk was om de verhouding te herstellen tussen klager, de assistente en verweerder, zodat ze verder zouden kunnen. Dat is helaas niet gelukt. Klager heeft gereageerd zoals hij heeft gereageerd en verweerder is kwaad geworden. Verweerder heeft klager diezelfde dag proberen te bellen maar omdat hij hem niet aan de lijn kreeg heeft hij een uitgebreide brief geschreven. Daarna heeft verweerder niets meer van klager vernomen.

## 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

Ten aanzien van de klachten met betrekking tot de zoon van klager

Uit de door verweerder overgelegde recepten blijkt dat verweerder methylfenidaat voorschreef aan de zoon van klager. Dat de apotheek kennelijk altijd methylfenidaat Concerta leverde en dat op 12 maart 2014 vervangen heeft door methylfenidaat Sandoz is buiten verweerder om gebeurd en kan hem niet worden aangerekend. Dit is een zaak tussen de apotheek en de zorgverzekeraar. Alleen indien er een medische noodzaak is voor een voorkeursmiddel kan de huisarts dat op het recept aangeven. In dit geval was die noodzaak er echter niet. Bovendien heeft verweerder nadat klager zijn ongenoegen duidelijk had gemaakt tegenover de assistente vrijwel direct een nieuw recept voor Concerta uitgeschreven. De klachtonderdelen die zien op het voorschrijven van de medicatie kunnen dan ook niet slagen.

## 5.3

Klager stelt dat verweerder geen controle heeft verricht op de ontwikkeling van zijn zoon ten aanzien van de verstrekte medicatie. Het college overweegt hiertoe als volgt. In de brief van de van de psychiater van 24 mei 2012 waarin de behandeling werd afgesloten en verweerder gevraagd werd de medicatiecontrole over te nemen is uitdrukkelijk vermeld dat de ouders zelf een afspraak zouden maken voor een controle afspraak. Zij hebben hiervan kennelijk jarenlang afgezien omdat de medicatie geen aanleiding gaf tot klachten bij hun zoon die reden voor hen waren om verweerder te raadplegen. Zij kwamen pas bij verweerder toen de apotheek een ander middel gaf dan tot dan toe gebruikelijk. Onder deze omstandigheden gaat het te ver om verweerder er een tucht-rechtelijk verwijt van te maken dat hij zelf niet eerder actie heeft ondernomen voor controle van de medicatie. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

## 5.4

Ten aanzien van de klachten van klager zelf

Het is het college niet gebleken dat verweerder de klachten van klager niet serieus heeft genomen. Uit het dossier komt dit beeld niet naar voren. Voor zover klager specifiek doelt op het consult in januari 2014 overweegt het college dat klager blijkens de notitie in het journaal aan verweerder vroeg of hij iets kon betekenen in het kader van zijn beperkingen en zijn wensen en noden met betrekking tot uitkeringsinstanties en voorzieningen. Verweerder heeft klager toen verteld dat hij geen oordelen kan uitspreken over wel of niet terechte claims omdat daar andere instanties over gaan. Klager heeft dit blijkens zijn klaagschrift kennelijk ervaren als niet willen luisteren door verweerder. Dat verweerder niet tegemoet kon komen aan de wensen van klager betekent echter niet dat hij daarmee klager niet serieus heeft genomen. Ook is niet gebleken dat verweerder de aandoening die gesteld is door het E niet serieus heeft genomen. De brief van het E werd in de vakantie van verweerder ontvangen. Een collega van verweerder heeft klager vervolgens zoals voorgesteld in de brief van het E verwezen naar een psycholoog. Deze klachtonderdelen zijn dan ook ongegrond.

## 5.5

Ten aanzien van de klacht die ziet op het niet meer willen verlenen van zorg en het verplichten van klager om een andere huisarts te zoeken overweegt het college als volgt. Verweerder heeft klager op 19 maart 2014 opgebeld om met hem te spreken over het voorval met de assistente op 12 maart 2014. Verweerder wilde klager erop wijzen dat hij niet wenste dat er zo met zijn assistentes werd omgegaan en vond het noodzakelijk dat klager zijn excuses zou aanbieden. Het college heeft er begrip voor

dat verweerder in deze zin zijn assistente in bescherming nam en acht deze handelwijze van verweerder correct. Toen klager geen excuses wenste te maken en aangaf zijn klacht tegen verweerder voort te zetten heeft verweerder gezegd dat klager dan een andere huisarts moest zoeken. Het gesprek werd hierop door klager afgebroken. Ter zitting heeft verweerder toegelicht dat hij daarna gewacht heeft tot klager erop terug zou komen. Hij heeft daarom in het dossier genoteerd dat er een conflict met de praktijk was. Er is in de periode daarna gewoon zorg verleend aan klager en zijn familie, zo is er bijvoorbeeld diabetescontrole gedaan en is de zoon van klager verwezen naar de uroloog. Klager is in die periode niet naar verweerder gegaan maar heeft zich bewust gewend tot collega's. Het college is gelet hierop van oordeel dat de behandelovereenkomst op 19 maart 2014 niet is opgezegd. Er hoeft daarom niet getoetst te worden aan de voorwaarden die gelden bij een opzegging. Wel is het college van oordeel dat verweerder zich na

19 maart 2014 erg afwachtend heeft opgesteld. Hij heeft het initiatief bij klager gelaten, terwijl hij dit beter zelf had kunnen nemen, hetgeen hij ter zitting ook wel heeft erkend. Dit verdient niet de schoonheidsprijs maar is ook niet van dien aard dat het tot een tuchtrechtelijk verwijt moet leiden. Na het gesprek op 28 mei 2014 heeft verweerder nog diezelfde dag telefonisch contact met klager gezocht. Omdat hij eerst zijn echtgenote aan de lijn kreeg en er later helemaal niet meer werd opgenomen heeft verweerder klager een brief gestuurd. In deze brief staat onder meer: *"(...) vervolgens heb ik duidelijk gemaakt dat ik zo niet meer uw huisarts kan zijn. In een dergelijke sfeer is goede en verantwoorde zorg niet langer mogelijk. Als u niet alsnog betreurt dat u genoemde uitlatingen hebt gedaan, ben ik genooddaakt u uit te schrijven uit de praktijk. Totdat nieuwe huisarts is gevonden, wordt u in spoedgevallen geholpen en worden chronische ziekten (diabetes) doorbehandeld (...)*  
*(...) Ik hoop nog steeds dat u spijt betuigt over de opmerkingen jegens mijn assistente. In dat geval kunnen we verder."*

In deze brief houdt verweerder enerzijds de mogelijkheid nog open om de arts-patiënt relatie voort te zetten, terwijl hij anderzijds al aangeeft dat, totdat een andere huisarts is gevonden, klager in spoedgevallen geholpen wordt. Ook hier laat verweerder het initiatief aan klager waardoor er een soort vacuüm ontstaat en niet volledig helder is of de behandelovereenkomst nu is opgezegd of niet. Het was naar het oordeel van het college ook hier beter geweest als verweerder eenduidiger was geweest in zijn bedoeling, maar het voert te ver om hem daarvan een tuchtrechtelijk verwijt te maken.

## 5.6

Klager stelt dat verweerder achteraf het medisch dossier heeft ingevuld en dat hij misbruik heeft gemaakt van de huisarts in opleiding. De stelling dat verweerder achteraf alle info met betrekking tot het weigeren van behandeling in het dossier heeft ingevuld heeft klager niet nader onderbouwd en vindt ook geen steun in het dossier zelf. Deze klacht kan alleen daarom al niet slagen.

Klager heeft er zelf voor gekozen om in mei 2014 door de huisarts in opleiding gezien te worden en niet door verweerder. De huisarts in opleiding heeft toen niet gezien dat verweerder op 19 maart 2014 in het dossier had genoteerd dat er een conflict met klager was. Zij heeft hier dus in het consult niet over gesproken. Verweerder heeft in zijn verweer en ter zitting toegelicht dat de huisarts in opleiding hem verteld heeft dat ze niet goed in het dossier had gekeken. Verweerder heeft in het kader van de opleiding van deze huisarts besloten dat niet hijzelf maar de huisarts in opleiding contact zou opnemen met klager om dit alsnog met hem te bespreken. Het college vindt deze keuze van

verweerder in het kader van de opleiding te billijken. Klager wordt dan ook niet gevolgd in zijn stelling dat verweerder misbruik heeft gemaakt van de huisarts in opleiding.

#### 5.7

Verweerder was aangesloten bij de Stichting klachtenregeling Huisartsenzorg Noord Nederland. Indien een patiënt een klacht heeft kan hij zich eerst wenden tot de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit heeft klager gedaan. De klachtenfunctionaris heeft klager vervolgens bericht dat zijn klacht is voorgelegd aan verweerder en dat verweerder, indien klager dat ook wenste, een gesprek wilde aangaan over de ontstane situatie. Klager kon hiertoe contact opnemen met de praktijk om een afspraak te plannen. Voorts heeft de klachtenfunctionaris bericht dat het klager te allen tijde vrij stond om een klacht neer te leggen bij de klachtencommissie. Er is vervolgens een gesprek met klager en zijn echtgenote bij verweerder gepland, dus kennelijk was klager het met dit voorstel eens.

Verweerder heeft ter zitting toegelicht dat de rol van de klachtenfunctionaris, voor zover hem bekend, coördinerend van aard was. Zij was daarom ook niet aanwezig bij het gesprek dat heeft plaatsgevonden. Dat de klachtenfunctionaris de klacht heeft doorgestuurd naar verweerder kan verweerder niet worden aangerekend. Bovendien heeft de klachtenfunctionaris dit aan klager laten weten en heeft klager haar niet laten weten daarmee niet akkoord te zijn. Gelet op het voorgaande kan niet geconcludeerd worden dat er sprake was van een slechte klachtenbehandeling.

#### 5.8

Klager stelt dat verweerder zorgfraude heeft gepleegd door de tijd voor de klachtenbespreking te declareren bij de zorgverzekeraar als zijnde zorg.

In het KNMG standpunt “omgaan met incidenten, fouten en klachten: wat mag van een arts verwacht worden” uit 2007 wordt verwezen naar de KNMG Klachtenrichtlijn gezondheidszorg uit 2005. In deel II pagina 13 onder 1f van deze richtlijn staat het volgende: “Voor afhandeling van een klacht brengt een zorgaanbieder c.q de beroepsorganisatie die de klachtenregeling instelt geen kosten in rekening aan klager.” Het college is van oordeel dat verweerder in strijd met deze richtlijn heeft gehandeld door het consult waarin de klacht werd besproken te declareren. In zoverre is dit klachtonderdeel dus gegrond. De richtlijn dateert echter al uit 2005 en het tuchtcollege stelt vast dat deze richtlijn onder de beroepsgroep niet leeft. In de beroepsgroep worden consulten gedeclareerd en is men zich er onvoldoende of niet van bewust dat een consult waarin een klacht wordt besproken in die zin afwijkt van een regulier zorgconsult. Gelet hierop zal aan verweerder geen maatregel worden opgelegd.

#### 5.9

Klager stelt dat verweerder ongepaste uitspraken heeft gedaan. Verweerder heeft erkend dat hij de term ‘verschrikkelijk mens’ niet had mogen gebruiken en heeft hiervoor in de brief aan klager zijn excuses aangeboden. Dat klager stelt deze brief niet te hebben ontvangen kan verweerder niet worden aangerekend. Het college is van oordeel dat het ook een huisarts in een moment van emotie kan gebeuren dat hij dingen zegt die hij niet had moeten zeggen. Dit is uiteraard niet goed maar het valt te prijzen dat verweerder nog diezelfde dag telefonisch contact heeft proberen op te nemen en toen dat niet lukte een brief heeft geschreven waarin hij zijn excuses daarvoor heeft aangeboden. Gelet op deze omstandigheden is het college van oordeel dat deze ene enkele uitspraak van verweerder niet tot een tuchtrechtelijk verwijt hoeft te leiden.

## 5.10

Gelet op het voorgaande wordt de klacht die ziet op het declareren van het consult waarin de klacht is besproken gegrond verklaard, maar daarvoor zal geen maatregel worden opgelegd. Voor het overige worden de klachten ongegrond verklaard.

## 6. DE BESLISSING

Het college verklaart de klacht deels gegrond en wijst de klacht voor het overige af. Aan verweerder wordt geen maatregel opgelegd.

Aldus gedaan door mr. F. van der Maden, voorzitter, mr. E.W.M. Meulemans, lid-jurist, en J.M. Komen, C.I.M. Aalders en P.A.J. Buis, leden-geneeskundigen, in tegenwoordigheid van mr. K.M. Dijkman, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 1 april 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.