

## **REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG**

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2016-199a

**Datum uitspraak: 4 juli 2017**

Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Den Haag heeft de volgende beslissing gegeven inzake de klacht van:

**A**,  
wonende te B,  
klaagster,

tegen:

**C**, huisarts  
werkzaam te B,  
verweerder,  
gemachtigde: mr. M.H.M. Mook, werkzaam te Leusden.

### **1. Het verloop van de procedure**

1.1 Het verloop van de procedure blijkt uit:

- het klaagschrift, ontvangen op 7 juli 2016
- eerste aanvulling op het klaagschrift, ontvangen op 18 juli 2016
- tweede aanvulling, ontvangen op 19 juli 2016
- het verweerschrift met bijlagen
- de repliek
- de dupliek
- het proces-verbaal van het mondelinge vooronderzoek op 11 januari 2017, waarbij klagster niet is verschenen.

1.2 De mondelinge behandeling door het College heeft plaatsgevonden ter openbare terechtzitting van 17 mei 2017. Klagster is, hoewel deugdelijk opgeroepen, niet verschenen. Verweerder is verschenen, vergezeld van mevr. mr. N.M.H. Hoekstra die een pleitnotitie heeft overgelegd.

De klacht is behandeld tezamen met de andere, samenhangende klacht zoals bedoeld in artikel 57, eerste lid, van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, die bekend is onder het dossiernummer: 2016-199b.

### **2. De feiten**

2.1 Verweerder is sinds 2011 werkzaam als huisarts. Hij heeft sinds 2015 een duo-praktijk met verweester van zaak 2016-199b. Klaagster is vanaf medio 1995 patiënt bij verweester van zaak 2016-199b en zij werd in principe door haar ook behandeld. In geval van spoed of afwezigheid werd klaagster gezien/behandeld door verweerder.

2.2 Op 1 juni 2016 om 16.50 uur heeft klaagster de spoedlijn gebeld en zij kreeg verweerder van zaak 2016-199a aan de lijn, die haar heeft gemeld dat ze voor niet-urgente vragen niet de spoedlijn kon bellen. Verweerder heeft klaagster nadien gebeld, maar klaagster had zich al voor hulp gemeld bij D (D); verweerder heeft haar nog wel verteld wat de uitslag van het schouderonderzoek was.

2.3 Op 1 juni 2016 heeft klaagster de spoedlijn gebeld van de huisartsenpraktijk. Verweerder heeft klaagster op verteld dat deze spoedlijn niet gebruikt kan worden voor het bellen over uitslagen en dat klaagster ook wel eens behandeld kan worden door verweerder als er sprake is van vakantie (van zijn collega), omdat er sprake is van een duo-praktijk. Nadien, op 9 juni 2016, heeft verweerder nog uitvoeriger gesproken met klaagster over haar gedrag; een en ander is uitvoerig verslagen in het huisartsenjournaal van die dag.

2.4 Van 20 juni 2016 tot en met 4 juli 2016 was de collega van verweerder met vakantie. Op 27 juni 2016 belde klaagster (met de assistente) over haar vader. Verweerder heeft toen contact opgenomen met haar vader en zorggedragen voor medische behandeling. Tijdens een telefonisch contact met de assistente op die dag reageerde klaagster verbaal agressief, aldus de verslaglegging in het huisartsenjournaal.

2.5 Op 11 juli 2016 heeft verweerder de onderhavige klacht tegen hem ontvangen.

2.6 Op 12 juli 2016 heeft verweerder tezamen met zijn collega (verweester van zaak 2016-199b) een brief naar klaagster gezonden met de volgende inhoud: *Gisteren ontvingen wij een klacht van de tuchtcommissie. U heeft, omdat u voor de beoordeling van een pijnlijk oor niet op dezelfde dag een afspraak kon krijgen, gekozen voor deze zware reactie. Dat vinden wij niet alleen niet terecht maar ook buitenproportioneel. Het heeft een direct effect op de vertrouwensband die noodzakelijk is om als arts en patiënt te kunnen blijven communiceren. Ook is in deze situatie de dagelijkse medische zorg zoals wij die binnen onze duopraktijk geregeld hebben, niet meer te garanderen aangezien u te kennen heeft gegeven slechts door één arts behandeld te willen worden. Dat betekent dat wij u vragen een andere huisarts te zoeken. Werkelijke spoedgevallen zullen tot die tijd door ons afgehandeld worden. Zodra de naam van de nieuwe huisarts bij ons bekend is zullen we voor de medische overdracht zorgen.*

2.7 Op 14 juli 2016 heeft een telefonisch consult met de collega van verweerder plaatsgevonden. Er heeft ook nog een telefonisch contact met een assistent plaatsgevonden. In het huisartsenjournaal staat hierover onder andere vermeld dat klaagster agressief gedrag vertoont en dat klaagster hen beschuldigt van het feit dat ze haar zonder huisarts laten lopen, hetgeen niet het geval is want zij mag voor spoedconsulten altijd komen. Klaagster dreigt ook met een civiele procedure, aldus het huisartsenjournaal.

2.8 Op 15 juli 2016 heeft klaagster nog medicatie verkregen.

2.9 Het laatste (telefonische) consult met de huisartsenpraktijk is van 22 juli 2016 over de bijwerking van een geneesmiddel dat door de tandarts is voorgeschreven.

### 3. De klacht

De klacht luidt – zakelijk weergegeven – als volgt.

1. In de week van 27 juni 2016 is verzuimd de medisch noodzakelijke hulp te verlenen.
2. Weigeren aan de telefoon te komen en/of een gesprek met klaagster aan te gaan.
3. Ten onrechte de behandelovereenkomst met klaagster opgezegd.
4. Geen toestemming voor het sturen van haar volledige medisch dossier aan het tuchtcollege.

### 4. Het standpunt van verweerder

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

### 5. De beoordeling

5.1 Klaagster stelt in het klaagschrift dat zij op 27 juni 2016 een afspraak had gemaakt voor 30 juni 2016. Op 29 juni 2016 werd die afspraak afgebeeld door de assistente. In het medisch dossier is hierover het navolgende vermeld (door de assistente E): *Heb haar gebeld dat afspraak voor lang gesprek dat zij wilde om 11 niet door kon gaan. Bleek dat ik de afspraak verkeerd had genoteerd (...) Excuses aangeboden tot 2x toe. Afspraak voor lang gesprek deze week niet meer mogelijk, heb afspraak volgende week aangeboden, wilde dat niet. Verbaal agressief aan tel, met dreigen, ik kom wel langs vanmiddag (...). Ze had oordruppels gekregen die niet hielpen. Aangegeven sofradex proberen en neusspray (...) vragen of pat dit wil proberen tot ma. (...) Zegt nu dat wij medische hulp weigeren te geven (afspraak was ivm lang gesprek (niet medisch)).* Uit deze verslaglegging kan het college geen tuchtrechtelijk verwijt aan het adres van verweerder halen. Dat een vergissing is gemaakt in de afspraak is vervelend, maar dat nadien gebleken is van een spoedeisende zaak. Klachtonderdeel 1 faalt.

5.2 Dat verweerder (zonder grond) geweigerd heeft aan de telefoon te komen, kennelijk op eigen verzoek van klaagster, is zonder enige deugdelijke onderbouwing niet vast komen te staan. Klachtonderdeel 2 faalt dan ook.

5.3 Klachtonderdeel 3 ziet op de beëindiging van de behandelovereenkomst. In beginsel kan de hulpverlener de behandelingsovereenkomst niet (zomaar) opzeggen, behoudens “gewichtige redenen” zoals vermeld in artikel 7:460 Burgerlijk Wetboek (BW). Een en ander is voor de beroepsgroep ook uitgewerkt in de KNMG richtlijn “Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst” (V.06, december 2005).

5.4 Voor de beoordeling van de opzegging in deze zaak zijn de navolgende feiten en omstandigheden van belang. Klaagster heeft een langdurige behandelrelatie met de collega van verweerder gehad (verweester in zaak 2016-199b). Verweerder werkt met haar samen in een duo-praktijk, waarbij het voorkomt dat ze voor elkaar waarnemen bijvoorbeeld tijdens vakanties als het gaat om de zorg van de patiënten. Klaagster heeft aangegeven niet bij verweerder (van niet-Nederlandse afkomst) op consult te willen. Ter zitting heeft verweester in de zaak 2016-199b hierover verklaard dat zij diverse malen hierover met klaagster heeft gesproken, juist omdat het een duo-praktijk is en het soms niet anders kan dan dat de collega (verweerder) de behandeling overneemt (waarneemt). Klaagster kwam zeer regelmatig bij haar op consult. De collega van verweerder heeft in de gesprekken met klaagster over de samenwerking bewust niets gezegd over het mogelijk beëindigen van de behandelrelatie, omdat klaagster altijd zo heftig reageerde (in het bijzonder om “afwijzingen”). Boosheid was een leidende emotie bij klaagster; het werd steeds erger en ze richtte haar boosheid ook op de praktijk, (proces-verbaal vooronderzoek). Het gedrag van klaagster had wel een behoorlijke impact op de praktijk, in het bijzonder op de assistentes die zich regelmatig onder druk gezet voelden, aldus nog steeds verweester in zaak 2016-199b. Op 1 juni 2016 is er een conflict geweest tussen klaagster en verweerder over het bellen van de spoedlijn. Uit de verslaglegging in het medisch dossier volgt dat verweerder nadien aan klaagster heeft uitgelegd dat de spoedlijn enkel en alleen is bedoeld voor levensbedreigende situaties. Hij heeft haar nadien nog hulp aangeboden, maar dat hoefde niet meer van klaagster. Op 9 juni 2016 heeft een uitvoerig consult plaatsgevonden, waarvan uitgebreid verslag is gedaan in het medisch dossier. Aan de orde is ook gekomen de eerdere incidenten die hebben plaatsgevonden; verweerder heeft haar de huisregels (nogmaals) uitgelegd en volgens de verslaglegging kon klaagster zich hierin wel vinden. Verweerder dacht dat de lucht was geklaard. Verweerder heeft ook ter zitting verklaard dat klaagster (per se) geen allochtone huisarts wilde. Toen hij en zijn collega (verweester in zaak 2016-199b) op 11 juli 2016 geconfronteerd werden met de tuchtrechtelijke klacht, was dat voor zijn collega en voor hem de druppel die de emmer deed overlopen. In de beleving van verweerder was sprake van een dermate vertrouwensbreuk dat zij niets anders konden dan de behandelrelatie met klaagster beëindigen. Een gesprek had geen zin meer, want zijn collega voorzag alleen nog maar meer escalatie. Na de opzegging is aan klaagster nog wel hulp verleend (zie het medisch dossier). Verweerder heeft klaagster gevraagd een andere huisarts te zoeken; er is hiervoor geen termijn gegeven. Klaagster heeft niet gevraagd om hulp bij het zoeken naar een nieuwe huisarts. Klaagster had al eerder bericht dat met geen enkele andere hulpverlener overlegd mocht worden. Aan klaagster is aangeboden de medische gegevens naar de nieuwe huisarts op te sturen, maar daarop heeft verweerder niets meer gehoord. Gezien deze feiten en omstandigheden kon en mocht verweerder de behandelrelatie met klaagster beëindigen gelet op haar eigen (boze) gedrag en uitlatingen. Van klaagster mag als redelijk handelend patiënt in een duopraktijk wel enige coulance (en fatsoen) verwacht worden bij de bejegening en voor de gekozen werkwijze. Het is dan ook aan klaagster zelf te wijten dat het gekomen is tot een zodanige ernstige vertrouwensbreuk, dat verweerder zich genoodzaakt voelde de behandelrelatie te beëindigen. Klachtonderdeel 3 slaagt dan ook niet.

5.5 Naar vaste tuchtrechtelijke rechtspraak mag een arts zich verweren tegen de aantijgingen van een patiënt door ter onderbouwing van het verweer het medisch dossier te overleggen. Klachtonderdeel 4 slaagt dan ook niet.

5.6 De conclusie is dat verweerder met betrekking tot alle klachtonderdelen geen verwijt zoals bedoeld in artikel 47, eerste lid onder a, van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg kan worden gemaakt. De klacht zal dan ook in al zijn onderdelen als ongegrond worden afgewezen.

## **6. De beslissing**

Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Den Haag beslist als volgt:

wijst de klacht in al zijn onderdelen af.

Deze beslissing is gegeven door mr. R.A. Dozy, voorzitter, mr. dr. R.P. Wijne, lid-jurist, prof. dr. A.M. van Hemert, dr. G.J. Dogterom en M. Keus, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door mr. E.C. Zandman, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 4 juli 2017.

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 het Staatstoezicht op de volksgezondheid, wie de aangelegenheid uit hoofde van de hem 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 Den Haag, door wie het binnen de beroepstermijn moet zijn ontvangen.