

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2018/11F

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG AMSTERDAM

Beslissing naar aanleiding van de op 22 maart 2018 binnengekomen klacht van:

A,
wonende te B,
klager,

tegen

C,
fysiotherapeut,
werkzaam te D,
verweerder.

1. De procedure

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met een bijlage;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de correspondentie met betrekking tot het vooronderzoek;
- de op 26 juni 2018 binnengekomen brief van de gemachtigde van verweerder.

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

De klacht is op 3 juli 2018 op een openbare zitting behandeld. Partijen waren daarbij aanwezig. Klager werd bijgestaan door mr. C.N. Felter, verbonden aan ARAG Rechtsbijstand, en verweerder door mr. L. Neuschäfer-Greebe, verbonden aan DAS Rechtsbijstand. Voorts werd mevrouw E, werkzaam binnen de fysiotherapiepraktijk van verweerder, als getuige gehoord.

2. De feiten

2.1 Klager, geboren in oktober 1964, is in verband met rugklachten behandeld in de fysiotherapiepraktijk van verweerder.

2.2 Tijdens de intake op 11 juli 2017 en de twee daarop volgende behandelingen op 18 en 26 juli 2017 werd klager gezien door een collega van verweerder (hierna: collega A). Aangezien collega A daarna op vakantie ging werd klager op 28 juli 2017, bij de vierde behandeling, gezien door een andere collega van verweerder (hierna: collega B). Bij de vijfde behandeling op 31 juli 2017 werd klager gezien door een derde collega van verweerder (hierna: collega C), op 2 augustus 2017, bij de zesde behandeling, door collega B en bij de zevende behandeling, op 4 augustus 2017, door collega C.

2.3 Omdat klager over de behandeling niet tevreden was, heeft hij verweerders praktijk een e-mail gestuurd en op 13 november 2017 heeft hij telefonisch contact gehad met mevrouw E, werkzaam binnen die praktijk. In een e-mailbericht van 15 november 2017 heeft zij dit telefonisch onderhoud bevestigd en bevestigd dat zij klager een kosteloos gesprek bij verweerder heeft aangeboden, om door hem een fysiotherapeutische diagnose te kunnen laten stellen.

2.4 Klager heeft dit aanbod geaccepteerd en ter voorbereiding op dat gesprek heeft hij met een e-mail van 19 november 2017 een overzicht gegeven van alle behandelingen die hij heeft geprobeerd. Ook heeft hij met dat bericht PDF's meegezonden met de uitkomst van een MRI en de uitleg daarvan door de neuroloog. Verweerder heeft klager vervolgens op woensdag 22 november 2017 gezien waarbij is gesproken over klagers ontevredenheid en over diens rugklachten. Ook heeft verweerder klager bij deze gelegenheid onderzocht. Van deze bijeenkomst heeft geen verslaglegging plaatsgevonden.

2.5 Omdat klager over de gevolgen van dit gesprek en onderzoek en de gang van zaken daarna niet tevreden was heeft hij een telefonisch contact opgenomen met mevrouw E en verweerder laten verzoeken hem terug te bellen. Enkele weken later, op 17 januari 2018, heeft klager een negatieve recensie achtergelaten op de Facebookpagina van verweerders praktijk inhoudende:

'Slechtste Fysio ooit, slechte communicatie intern, geen overdracht in vakantie tijd, bellen niet terug zoals beloofd. Uitnodiging voor Fysio gremium zoals beloofd nooit ontvangen. Gewoon ronduit slechte ervaring en ben hier speciaal voor vanuit B naar toe gekomen. Was door veel Yoga, Pilates en core training zo goed als pijn vrij en na laatste behandeling van (verweerder), helaas weer terug bij af en verrek van de pijn. Hier van melding gemaakt per E-mail maar ook hier geen reactie. Conclusie: Helaas tot mijn spijt genoodzaakt om hier melding van te maken bij de zorgverzekeraar.'

2.6 Verweerder heeft op dezelfde Facebookpagina op dit bericht gereageerd met:

'Beste (...). Best apart jouw reactie na een gratis advies consult van uur wat vooral ging over jouw psychische gesteldheid. Wat heeft een zorgverzekeraar te maken met een gratis consult. Daarna heb je nog mail wisseling geweest met mijn collega (...). Niets over een nareactie. Bijna een week later komt jouw mail. Je vond het nodig om onze telefonistes uit te schelden omdat je vond dat je per direct terug gebeld moest worden. Ik heb je direct in het consultgesprek aangegeven dat je psychotherapie nodig hebt en gem fysiotherapie omdat je bij alles direct uit je vel springt en moeite hebt met ontspanning. Dat is ook de reden van jouw klachten. Dat mijn analyse klopt blijkt ook uit deze reactie. Ik vind dit niet de plaats om mijn complete analyse te herhalen maar je weet wel beter. Best apart dat je niets plaatst over de Fysio waar je voorheen geweest bent

zonder resultaten. Fijn dat je baat hebt bij mijn Perfect Pilates Methode en opleiding. Vriendelijke groet en veel succes.'

3. De klacht en het standpunt van klager

De klacht houdt zakelijk weergegeven in dat verweerder:

1. een slecht behandelplan heeft opgesteld;
2. een ondeskundige behandeling heeft uitgevoerd zonder kennisname van gedeelde informatie (met name MRI);
3. zich bedient van slechte interne en algemene communicatie;
4. geen registratiesysteem gebruikt en tussen diverse therapeuten geen overdracht plaatsvindt;
5. bij de behandeling van klager de behandelaars voortdurend wisselen;
6. zich onprofessioneel gedraagt om via Facebook onjuiste patiënteninformatie te plaatsen;
7. niet met kritiek om kan gaan.

4. Het standpunt van verweerder

Verweerder heeft in het verweerschrift aangegeven dat hij zijn reactie op klagers Facebookpost inmiddels heeft verwijderd en heeft klager voor die reactie zijn excuses aangeboden. Voor het overige heeft verweerder de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

5. De beoordeling

5.1 Bij de tuchtrechtelijke beoordeling van beroepsmatig handelen gaat het niet om de vraag of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de aangeklaagde beroepsbeoefenaar binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsbeoefening is gebleven, rekening houdend met de stand van de wetenschap ten tijde van het door klager klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm was aanvaard.

5.2 Voorts is van belang dat in dit geval enkele klachtonderdelen betrekking hebben op het handelen van anderen dan verweerder. Daarvoor kan verweerder niet tuchtrechtelijk worden aangesproken. Enkele andere klachtonderdelen hebben betrekking op het handelen van verweerder in zijn hoedanigheid als eigenaar van zijn fysiotherapiepraktijk. Daarvoor geldt dat het handelen in een bestuurlijke of leidinggevende functie (op grond van de tweede tuchtnorm) tuchtrechtelijk slechts kan worden getoetst, wanneer het gestelde handelen voldoende weerslag heeft op het belang van de individuele gezondheidszorg. Daarbij dient evenwel terughoudendheid te worden betracht als het handelen niet een individuele patiënt betreft maar veeleer betrekking heeft op de organisatie van de zorg en de randvoorwaarden waaronder die zorg wordt verleend. Voorkomen moet immers worden dat iemand tuchtrechtelijk aansprakelijk wordt gehouden voor keuzes in de bedrijfsvoering waarvoor hem in zijn managementfunctie in beginsel beleidsvrijheid toekomt, ook al kunnen die keuzes gevolgen hebben voor de individuele gezondheidszorg.

5.3 In het licht van het vorenstaande kader zal het college de verschillende klachtonderdelen bespreken.

1. *Verweerder heeft een slecht behandelplan opgesteld.*

5.4 Klager stelt dat verweerder een slecht behandelplan heeft opgesteld. Verweerder heeft hierop gereageerd door (onder meer) te stellen dat hij klagers behandelaar niet was en dus niet hij, maar zijn behandelende collega's een behandelplan hebben opgesteld.

5.5 Het college stelt vast dat verweerder niet betrokken is geweest bij klagers intake op 11 juli 2017, de eerste daarop volgende behandelingen of het opstellen van het behandelplan. Reeds om die reden kan verweerder voor het opstellen of de inhoud van dat behandelplan niet tuchtrechtelijk worden aangesproken. Verweerder heeft klager op 22 november 2017 voor het eerst gezien maar in het kader van dat gesprek heeft verweerder geen behandelplan opgesteld. Conclusie van het vorenstaande is dan ook dan dit klachtonderdeel ongegrond dient te worden verklaard.

2. Verweerder heeft een ondeskundige behandeling uitgevoerd zonder kennisname van gedeelde informatie (met name MRI).

5.6 Klager heeft dit klachtonderdeel tijdens de zitting desgevraagd nader toegelicht en onderbouwd met de stelling dat verweerdere behandeling wel ondeskundig móét zijn geweest gezien het resultaat daarvan: een verergering van de klachten. Dat verweerder op voorhand geen kennis heeft genomen van de MRI heeft klager afgeleid uit de aard van de behandeling die heeft plaatsgevonden.

Verweerder heeft in reactie daarop aangevoerd dat hij uiteraard uitgebreid kennis heeft genomen van de aangeleverde foto's van de MRI en dat er van een ondeskundige behandeling geen sprake is geweest.

5.7 Het college stelt vast dat van het gesprek en het onderzoek dat op 22 november 2017 heeft plaatsgehad geen enkele verslaglegging heeft plaatsgevonden terwijl dit, uiteraard, wel had dienen te gebeuren. Enerzijds om verweerdere bevindingen te kunnen betrekken bij een verdere behandeling van klager, anderzijds omdat daarmee (voor onder meer mogelijke toetsing door het college) wordt vastgelegd welke handelingen feitelijk hebben plaatsgevonden. De ernst van dit gemis blijkt des te meer nu de lezing van partijen over deze bijeenkomst, ook nog ter zitting, onderling duidelijk anders is. Voor het college blijft dan ook onduidelijk of verweerder klager tijdens deze bijeenkomst alleen heeft onderzocht, of dat er zoals klager stelt, ook een behandeling door verweerder heeft plaatsgevonden. Het college adviseert verweerder dan ook ten eerste op dat punt verbeteringen door te voeren.

5.8 Desalniettemin zal het college dit klachtonderdeel ongegrond verklaren. Het enkele feit immers dat de behandeling, zoals klager stelt, tot verergering van zijn klachten heeft geleid betekent immers niet zonder meer dat de behandeling van verweerder onzorgvuldig is geweest. Daar kunnen ook geheel andere redenen aan ten grondslag liggen. Het college is dan ook van oordeel dat dit klachtonderdeel door klager onvoldoende is onderbouwd.

De stelling van klager dat verweerder de MRI niet op voorhand heeft gezien, gelet op de aard van de behandeling, acht het college evenmin voldoende onderbouwd. Verweerder heeft deze stelling uitdrukkelijk weersproken, maar dit heeft klager er niet toe gebracht zijn stelling nader te onderbouwen.

3. Verweerder bedient zich van slechte interne en algemene communicatie en

4. verweerder gebruikt geen registratiesysteem en tussen diverse therapeuten vindt geen overdracht plaats.

5.9 Het college is van oordeel dat deze twee klachtonderdelen zich voor gezamenlijke behandeling lenen.

5.10 Klager stelt dat er telkens opnieuw een intake werd gedaan, als hij een nieuwe behandelaar kreeg. Ook stelt hij, ondanks toezeggingen daartoe, niet door verweerder te zijn teruggebeld.

Verweerder stelt met betrekking tot deze klachtonderdelen dat alle medewerkers van zijn praktijk gebruik maken van een gecertificeerde en landelijke gebruikte EPD/patiënten registratiesysteem. Via die weg vindt interne communicatie plaats tussen de diverse therapeuten. Verder wijst hij erop dat er uitgebreid e-mail en telefonisch contact met klager heeft plaatsgevonden en dat van een gebrekkige communicatie dan ook geen sprake is geweest. Verweerder heeft er tenslotte op gewezen dat klager bij verweerders collega's heeft geëist dat verweerder hem persoonlijk en snel zou terugbellen omdat hij hen anders (onder meer) zou afbranden op sociale media. Voor deze chantage stelt verweerder niet te zijn gezwicht. Wel heeft hij klagers behandelaar gevraagd met klager contact op te nemen.

5.11 Het college is van oordeel dat verweerder niet tuchtrechtelijk aansprakelijk kan worden gehouden voor mogelijke gebrekkige communicatie tussen zijn collega's onderling en tussen zijn collega's en klager. Ter zitting is onweersproken gebleven dat verweerders praktijk gebruik maakt van een geschikt patiënten registratiesysteem en hoe verweerders collega's op basis daarvan met elkaar en/of met klager communiceren kan verweerder - als die communicatie al gebrekkig zou zijn geweest - niet worden verweten.

5.12 Voor zover dit klachtonderdeel betrekking heeft op de stelling dat verweerder klager, ondanks diens uitdrukkelijke verzoeken, niet zou hebben teruggebeld, blijft het voor het college onduidelijk hoe de communicatie tussen klager en verweerder en tussen klager en verweerders collega's met betrekking tot het door klager gestelde terugbelverzoek exact heeft plaatsgevonden. Uit de door verweerder overgelegde e-mailwisseling valt enige chronologie en inhoud vast te stellen maar voor wat betreft de vragen wanneer, met wie en waarover precies telefonisch contact is geweest, en op welke wijze verweerder is verzocht terug te bellen naar klager, blijft voor het college veel onbeantwoord. Ook het horen van mevrouw E ter zitting heeft op die punten onvoldoende duidelijkheid gebracht. Het college is dan ook van oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat verweerder op dit punt tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld zodat ook dit klachtonderdeel ongegrond dient te worden verklaard.

5. Bij de behandeling van klager wisselden de behandelaars voortdurend

5.13 Verweerder heeft in reactie op dit klachtonderdeel aangevoerd dat er geen wettelijke verplichting bestaat om een patiënt door één fysiotherapeut te laten behandelen. Sterker nog, het huidige zorgstelsel vraagt juist om patiënten minder therapeutafhankelijk te maken. Behandeling door verschillende therapeuten is bij verweerders praktijk dan ook niet ongebruikelijk.

5.14 Ook voor dit klachtonderdeel geldt dat de omstandigheid dat klager door verschillende behandelaars is gezien, betrekking heeft op het handelen van andere beroepsbeoefenaars dan verweerder en verweerder dan ook niet tuchtrechtelijk kan worden aangerekend. Voor zover klager heeft bedoeld dat verweerder hiervoor onder toepassing van de tweede tuchtnorm tuchtrechtelijk aan te spreken (zie hiervoor onder 5.2) is het college van oordeel dat ook dat niet kan slagen. Nog daargelaten de vraag

of behandeling door verschillende behandelaars een 'voldoende weerslag heeft op het belang van de individuele gezondheidszorg', is het college van oordeel dat een dergelijke beleidskeuze aan verweerder dient te worden gelaten. Een tuchtrechtelijke toetsing is daarbij dan ook niet op zijn plaats.

6. *Verweerder gedraagt zich onprofessioneel om via Facebook onjuiste patiënteninformatie te plaatsen en heeft daarmee zijn beroepsgeheim geschonden.*

5.15 Klager stelt dat verweerder verzonnen persoonlijke informatie van hem op Facebook heeft gedeeld hetgeen niet van enige professionaliteit getuigt. Hij heeft daarmee zijn beroepsgeheim geschonden.

In reactie op dit klachtonderdeel heeft verweerder erkend de hiervoor genoemde reactie op Facebook te hebben geplaatst. Hij heeft de aanloop daarnaartoe, en zijn redenen daarvoor, toegelicht en in het verweerschrift excuses naar klager gemaakt. Ook heeft hij duidelijk gemaakt dat zijn reactie na ontvangst van het klaagschrift van Facebook is verwijderd.

Voor zover klager dit klachtonderdeel tijdens de zitting heeft uitgebreid met de stelling dat verweerder in strijd met zijn beroepsgeheim heeft gehandeld, meent verweerder dat die aanvulling in dat stadium van de procedure niet meer kan worden gegeven.

5.16 Het college ziet de toevoeging van de woorden 'schending van het beroepsgeheim' zoals door klager ter zitting gebezigd niet als een uitbreiding van de klacht maar als een nadere onderbouwing van dit reeds in het klaagschrift naar voren gebrachte klachtonderdeel. Daarin is immers reeds aangegeven dat dit betrekking heeft op het feit dat verweerder 'persoonlijke vertrouwelijke informatie' heeft gedeeld. Het college zal derhalve ook dat aspect in de beoordeling betrekken.

5.17 Het college is van oordeel dat dit klachtonderdeel gegrond dient te worden verklaard. Hoewel het college niet heeft kunnen vaststellen dat de door verweerder geplaatste informatie over klager ook onjuist is, is het plaatsen van vertrouwelijke informatie over een patiënt op een vrij toegankelijk medium als Facebook verwijtbaar. Verweerder heeft hiermee zijn beroepsgeheim op een ernstige wijze geschonden waarvoor, ook in de door hem geschetste achtergrond, geen enkel excuus kan worden gevonden.

7. *Verweerder kan niet met kritiek omgaan.*

5.18 Klager stelt dat uit verweerders reactie op Facebook blijkt dat hij niet met kritiek kan omgaan. Verweerder heeft in reactie op dit klachtonderdeel aangegeven gewend te zijn om met afgunst en afbrekende kritiek om te gaan en dat er derhalve geen sprake van is dat hij niet met kritiek kan omgaan.

5.19 Hoewel het college van oordeel is dat klachtonderdeel 6 gegrond dient te worden verklaard, is uit de stukken of het onderzoek ter zitting niet komen vast te staan dat verweerder in algemene zin 'niet met kritiek kan omgaan'. Klager heeft dit onderdeel ook niet met andere stellingen dan met verweerders reactie op Facebook onderbouwd. Dit klachtonderdeel dient dan ook ongegrond verklaard te worden.

Conclusie

5.20 De conclusie van het voorgaande is dat klachtonderdeel 6 gegrond is en de overige klachtonderdelen ongegrond zijn. Verweerder heeft ten aanzien van klachtonderdeel 6 gehandeld in strijd met de zorg die hij ingevolge artikel 47 lid 1 van de Wet

op de beroepen in de individuele gezondheidszorg jegens klager had behoren te be-
trachten.

5.21 De vraag die derhalve voorligt is of verweerder daarvoor een maatregel, en zo
ja, welke, dient te worden opgelegd.

5.22 Het college acht het handelen van verweerder verwijtbaar. Verweerder heeft
vertrouwelijke informatie over klager naar buiten gebracht. Bovendien heeft hij dat ge-
daan via Facebook, een voor iedereen toegankelijke bron. Door een reactie te plaatsen
op een bericht dat klager op de Facebook site van verweerders fysiotherapiepraktijk
had geplaatst, heeft verweerder deze informatie op internet geplaatst waar in beginsel
iedereen, dus ook anderen die op enigerlei wijze bij verweerders praktijk zijn betrokken,
kennis van kon nemen. Bovendien heeft verweerder deze informatie pas verwijderd
toen hem enkele maanden later bekend werd dat klager, ook hierover, een klacht bij
dit college tegen hem had ingediend. Het college is van oordeel dat dit een ernstige
schending van het beroepsgeheim is waarvoor in beginsel oplegging van een berisping
is gerechtvaardigd.

5.23 Daar staat evenwel het volgende in het voordeel van verweerder tegenover.
Klager heeft aangeven dat hij met het indienen van zijn klacht wil bewerkstelligen dat
verweerder zijn reactie van Facebook verwijdert en hem zijn excuses aanbiedt. Dat
heeft verweerder gedaan: direct na kennisname van het klaagschrift heeft verweerder
zijn reactie verwijderd en klager zijn excuses aangeboden. Die excuses heeft verweerder
ter zitting nog meerdere malen herhaald.

Ook betreft het college de proceshouding van verweerder in zijn voordeel. Verweerder
heeft zich bij het college open en toetsbaar opgesteld. Hij heeft direct erkend op dit
klachtonderdeel onjuist te hebben gehandeld en terzake maatregelen te hebben geno-
men. Ook heeft hij het college ervan weten te overtuigen dat dit niet nogmaals zal ge-
beuren en hij lering heeft getrokken uit hetgeen is gebeurd.

5.24 Alles afwegende is het college dan ook van oordeel dat in dit geval met een
waarschuwing kan worden volstaan. Een zwaardere maatregel acht het college in dit
geval niet passend.

6. De beslissing

Het college:

- verklaart klachtonderdeel 6 gegrond;
- waarschuwt verweerder;
- wijst de klacht voor het overige af.

Aldus beslist door:

A. van Maanen, voorzitter,

R. Valk, W.M. Mooij en A.H.C.M. Snel, leden-fysiotherapeut,

C. van Glabbeek, lid-jurist,

bijgestaan door A. Kerstens, secretaris,

en in het openbaar uitgesproken op 14 augustus 2018 door de voorzitter in aanwezigheid
van de secretaris.

WG
secretaris

WG
voorzitter