

CENTRAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: c2018.232

CENTRAAL TUCHTCOLLEGE voor de Gezondheidszorg

Beslissing in de zaak onder nummer C2018.232 van:

A., wonende te B., appellant, klager in eerste aanleg,
tegen

C., huisarts, werkzaam te D., verweerster in beide instanties,
gemachtigde: mr. A.N.L. de Hoogh, advocaat te Utrecht.

1. Verloop van de procedure

A. – hierna klager – heeft op 6 oktober 2017 bij het Regionaal Tuchtcollege te Den Haag tegen mevrouw C. – hierna de huisarts – een klacht ingediend. Bij beslissing van 24 april 2018, onder nummer 2017-235, heeft dat college de klacht afgewezen.

Klager is van die beslissing tijdig in beroep gekomen.

De huisarts heeft een verweerschrift in beroep ingediend.

De zaak is in beroep behandeld ter openbare terechtzitting van het Centraal Tuchtcollege van 4 april 2019, waar zijn verschenen klager, in persoon, en de huisarts, in persoon en bijgestaan door mr. A.N.L. de Hoogh. Klager en de huisarts hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. Beslissing in eerste aanleg

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

“2. De feiten

2.1 *Op 12 mei 2017 had klager telefonisch contact met de assistente van verweerster voor het maken van een afspraak. Klager kreeg te horen dat er nieuwe praktijkregels golden voor het maken van een afspraak. Het gesprek is moeizaam verlopen. Klager kreeg vervolgens eerst een afspraak diezelfde ochtend aangeboden die hem niet schikte en vervolgens kreeg hij een afspraak diezelfde dag in de middag.*

2.2 *Toen klager die middag de praktijk binnenkwam voor het consult stond verweerster bij de assistente, waarna verweerster klager heeft meegenomen de spreekkamer in.*

2.3 *Tijdens het consult heeft verweerster op verzoek van klager verschillende plekje's op zijn huid beoordeeld. Vervolgens wilde klager met verweerster praten over het praktijkbeleid, waarop verweerster aangaf dat dit – gezien het lopende spreekuur – niet mogelijk was. Toen klager vervolgens vroeg waar hij zijn klacht over het praktijkbeleid kon indienen, zei verweerster dat hij deze schriftelijk kon indienen bij verweerster als praktijkhoudster. Klager heeft hierop laten weten dat hij een klacht zou indienen.*

2.4 *Op 30 mei 2017 vroeg klager verweerster per e-mail bij welke geschillen- instantie zij was aangesloten en of verweerster zelf klachtenfunctionaris is.*

Verweerster heeft toen per mail van 31 mei 2017 geschreven dat zij is aangesloten bij de SKGE, nadat zij aanvankelijk de verouderde naam SKE D.-E. had genoemd. Daarnaast liet zij weten dat zij openstond voor klagers feedback/klacht en dat zij bereid was

tot een gesprek samen met de klachtenfunctionaris van de SKGE. De klachtenfunctionaris van de SKGE heeft een poging tot bemiddeling gedaan.

2.5 Toen klager nog bij verweerster als patiënt stond ingeschreven, heeft hij gebeld met de praktijk en verzocht om zijn medisch dossier te ontvangen. Daarop heeft de assistente gezegd dat zij niet aan het verzoek kon voldoen en dat het wettelijk geregeld was dat het in papier meegeven van het dossier niet mag. Eind juni/begin juli 2017 heeft klager zich ingeschreven bij een andere huisarts. Vervolgens heeft klager aan verweerster zelf verzocht om het medisch dossier te ontvangen.

3. De klacht

3.1 Klager verwijt verweerster dat zij in eerste instantie ten onrechte heeft aangegeven dat zij zelf de klachtenfunctionaris was, en pas later naar voren kwam met de werkelijke klachteninstantie, te weten SKGE.

3.2 Volgens klager heeft verweerster zich – toen zij bij het begin van het consult op 12 mei 2017 bij de assistente stond – negatief over klager uitgelaten en was dit letterlijk in de wachtkamer te verstaan.

3.3 Verweerster heeft niet voldaan aan het verzoek van klager om het medisch dossier te overhandigen. In eerste instantie gaf de assistente als antwoord 'Het zijn enorme dossiers, het is geen doen om dat als papieren pakket mee te geven. Plus dat het wettelijk gezien ook niet mag om het op papier mee te geven.'. Enkele weken later gaf verweerster aan dat klager recht had op een papieren uitdraai van zijn medisch dossier, maar dat zij niet zou voldoen aan het verzoek aangezien klager inmiddels bij een andere huisarts was ingeschreven.

3.4 Klager verwijt verweerster dat de website van haar praktijk niet voldeed aan de wettelijke eisen.

4. Het standpunt van verweerster

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

5. De beoordeling

5.1 Nagegaan moet worden of verweerster in strijd heeft gehandeld met de zorg die van haar in de gegeven omstandigheden mocht worden verwacht. Het College zal hieronder de klachtonderdelen in chronologische volgorde behandelen.

5.2 Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

Uit het dossier en ter zitting is gebleken dat klager en verweerster de communicatie voorafgaand en tijdens het consult op 12 mei 2017 over en weer als niet bevredigend hebben ervaren. Partijen geven ieder echter een andere lezing van de gang van zaken vóór en tijdens het consult. Volgens verweerster was klager te laat bij het consult, maar volgens klager was dat niet zo en volgens klager heeft verweerster zich – hoorbaar voor derden - negatief over hem uitgelaten, hetgeen verweerster gemotiveerd heeft betwist. Op grond van deze uiteenlopende lezing, kan het College niet vaststellen dat verweerster zich – hoorbaar voor derden – negatief heeft uitgelaten over klager.

5.3 Ten aanzien van klachtonderdeel 1:

Volgens verweerster had klager in strijd met het praktijkbeleid twee hulpvragen, terwijl klager zijn hulpvraag (2 plekjes op het hoofd, 1 plekje bij de nek) als één hulpvraag zag. Klager heeft aan het eind van het consult gevraagd of hij feedback kon geven over het nieuwe praktijkbeleid. Verweerster heeft laten weten dat dat op dat moment niet kon vanwege het lopende spreekuur, maar dat klager een klacht of feedback schriftelijk bij haar kon indienen.

Naar het oordeel van het College is het bij een klacht van belang dat deze bij voorkeur rechtstreeks bij de verantwoordelijke beroepsbeoefenaar wordt kenbaar gemaakt, zodat

eerst kan worden nagegaan of de bezwaren in der minne kunnen worden opgelost. In zoverre vindt het College het niet onbegrijpelijk dat verweerster – die ook verantwoordelijk is voor een ordentelijk verloop van het spreekuur – klager heeft aangeraden om de feedback schriftelijk bij haar in te dienen.

Dat verweerster tijdens het consult niet tevens direct heeft verwezen naar de formele klachtinstantie vindt het College acceptabel. Op dat moment was deze formele externe klachtprocedure via SKGZ nog niet aan de orde, omdat verweerster kennelijk voor ogen had om eerst op eventuele – nog te ontvangen – schriftelijke feedback te zullen ingaan teneinde daar in der minne uit te kunnen komen met klager.

In zoverre is van klachtwaardig optreden van verweerster geen sprake.

5.4 Ten aanzien van klachtonderdeel 4:

Verweerster heeft de website van haar praktijk aangepast toen klager haar erop attendeerde dat de klachtenregeling op de website een verouderde link bevatte. Het andere bezwaar van klager tegen de website was dat - gelet op de persoonlijke gegevens waar om werd gevraagd, zoals het burgerservicenummer - de website onvoldoende was beveiligd. Verweerster heeft onweersproken gesteld dat zij hierop direct actie heeft ondernomen bij de beheerder van de website en dat het desbetreffende formulier toen is verwijderd. Mede gezien de adequate reactie van verweerster vindt het College deze klachten niet zo ernstig dat moet worden gesproken van een tekortschieten of onzorgvuldigheid van verweerster in tuchtrechtelijke zin.

5.5 Ten aanzien van klachtonderdeel 3:

Verweerster heeft erkend dat klager bij zijn eerste verzoek om zijn medisch dossier een onjuiste reactie van de assistente heeft gekregen en heeft toegelicht dat zij de assistente hierop heeft aangesproken. Dat klager op zijn tweede verzoek geen medisch dossier overhandigd heeft gekregen is verklaarbaar omdat klager op dat moment inmiddels bij een andere huisarts ingeschreven stond en verweerster niet meer over klagers medisch dossier beschikte.

Verweerster heeft – in haar aanbod aan klager om het dossier terug te halen bij de nieuwe huisarts – terecht het voorbehoud van expliciete toestemming van klager gemaakt.

In deze gang van zaken aangaande de verzoeken om het medisch dossier te ontvangen acht het College van belang dat de reactie van de assistente onjuist was, maar dat verweerster intern de procedure voor afgifte en inzage van het medisch dossier met de assistente heeft doorgesproken. Gezien alle omstandigheden ziet het College niet dat hier sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar tekortschieten of onzorgvuldigheid aan de zijde van verweerster.

5.6 Alles overziend concludeert het College dat geen van de klachtonderdelen gegrond is, zodat de klacht in zijn geheel zal worden afgewezen.”

3. Vaststaande feiten en omstandigheden

Voor de beoordeling van het beroep gaat het Centraal Tuchtcollege uit van de feiten en omstandigheden zoals weergegeven in de beslissing in eerste aanleg, welke weergave in beroep niet, althans onvoldoende, is bestreden.

4. Beoordeling van het beroep

4.1 Het beroep van klager is uitsluitend gericht tegen het oordeel van het Regionaal Tuchtcollege over de klachtonderdelen 1 en 4. Klager concludeert tot gegrondverklaring van het beroep.

4.2 De huisarts voert gemotiveerd verweer en concludeert tot verwerping van het beroep.

Ten aanzien van klachtonderdeel 1

4.3 Dit klachtonderdeel behelst het verwijt dat verweerster in eerste instantie ten onrechte heeft aangegeven dat zij zelf de klachtenfunctionaris was en pas later naar voren kwam met de werkelijke klachteninstantie, te weten SKGE.

4.4 Het Centraal Tuchtcollege heeft kennis genomen van de inhoud van dit klachtonderdeel en het daarover in eerste aanleg door partijen gevoerde debat. De behandeling van de zaak in beroep heeft geen ander licht op dit klachtonderdeel geworpen. Het Centraal Tuchtcollege kan zich verenigen met de overwegingen en het oordeel van het Regionaal Tuchtcollege over dit klachtonderdeel en neemt deze overwegingen en dit oordeel integraal over. Het Centraal Tuchtcollege acht evenals het Regionaal Tuchtcollege niet onbegrijpelijk, maar aanvaardbaar dat de huisarts klager in eerste instantie heeft aangeraden om de feedback schriftelijk bij haar in te dienen, om daarover een gesprek met klager te kunnen voeren, en dat zij niet tevens direct heeft verwezen naar de formele klachteninstantie. Klachtonderdeel 1 is dus terecht afgewezen.

Ten aanzien van klachtonderdeel 4

4.5 Dit klachtonderdeel ziet op de website van de huisarts. Naar het oordeel van het Centraal Tuchtcollege heeft klager in eerste aanleg en in beroep onvoldoende onderbouwd dat de website van de huisarts niet adequaat was beveiligd. Maar wat hiervan ook zij, voldoende aannemelijk is dat, toen klager in september 2017 duidelijk had gemaakt wat er volgens hem mis was met de website, de huisarts vrijwel direct contact heeft gezocht met de beheerder van de website. Deze heeft toen een bepaald formulier van de website verwijderd. Ook is nadien op de website een verwijzing naar de juiste klachteninstantie opgenomen. Mede gezien deze adequate reactie van de huisarts, acht het Centraal Tuchtcollege het handelen van de huisarts niet zodanig ernstig dat dit tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Daarbij merkt het Centraal Tuchtcollege nog op dat een huisarts niet verplicht is om een website te hebben. Het bestaan van een klachtenregeling, als bedoeld in artikel 13 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, kan ook op andere wijze dan door publicatie op de website onder de aandacht van patiënten worden gebracht. Klachtonderdeel 4 is derhalve terecht afgewezen.

4.6 In beroep heeft klager nog naar voren gebracht dat op de website van de huisarts destijds helemaal niets werd vermeld over het bestaan van een klachtenregeling en dat in haar praktijk, bijvoorbeeld met folders, deze klachtenregeling evenmin onder de aandacht van patiënten werd gebracht. Het Centraal Tuchtcollege stelt vast dat dit verwijt voor het eerst in beroep als een zelfstandige klacht is geformuleerd. In beroep kan het Centraal Tuchtcollege slechts oordelen over klachten die in het oorspronkelijk klaagschrift aan het Regionaal Tuchtcollege ter beoordeling zijn voorgelegd. Nieuwe klachten vallen buiten het bereik van het beroep. Klager kan in zoverre dan ook niet in zijn beroep worden ontvangen.

4.7 Het voorgaande betekent dat klager gedeeltelijk niet-ontvankelijk is in het beroep. Voorts volgt uit het voorgaande dat het Regionaal Tuchtcollege de klachtonderdelen 1 en 4 terecht heeft afgewezen en dat het beroep voor het overige dus moet worden verworpen.

5. Beslissing

Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:

verklaart klager niet-ontvankelijk in het beroep, voor zover dit

een nieuwe klacht betreft;

verwerpt het beroep voor het overige.

Deze beslissing is gegeven door: T.L. de Vries, voorzitter; E.F. Lagerwerf-Vergunst en

Y.A.J.M. van Kuijck, leden-juristen en M.K. Dees en W. de Ruijter, leden-beroepsgenoten en E.D. Boer, secretaris.

Uitgesproken ter openbare zitting van 14 mei 2019.

Voorzitter w.g.

Secretaris w.g.