

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2018/510

### REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG AMSTERDAM

Beslissing naar aanleiding van de op 4 december 2018 binnengekomen klacht van:

**A**,  
wonende te B,  
klager,  
gemachtigde: mr. S. Mosk, verbonden aan ARAG Rechtsbijstand,

tegen

**C**,  
arts,  
werkzaam te B,  
verweester,  
gemachtigde: mr. E. van der Linde, verbonden aan VvAA Rechtsbijstand te Utrecht.

#### 1. De procedure

Het college heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- het klaagschrift;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de correspondentie met betrekking tot het vooronderzoek.

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

De klacht is in raadkamer behandeld.

#### 2. De feiten

Op grond van de stukken kan van het volgende worden uitgegaan:

2.1. Verweester is sinds tientallen jaren werkzaam als huisarts. Klager is tot 23 oktober 2018 patiënt bij verweester geweest.

2.2. Klager is bekend met de ziekte van Colitus Ulcerosa en daarvoor onder behandeling bij een maag-, darm- en leverarts (MDL-arts).

2.3. Op 30 augustus 2018 had klager een controle afspraak bij de internist. Op diezelfde dag ging de situatie van klager achteruit en heeft hij de praktijk van verweerster gebeld met het verzoek om een afspraak. Diezelfde ochtend, nog vóór de afspraak bij de internist, had klager een afspraak bij verweerster. Het medisch dossier vermeldt daarover – voor zover van belang – het volgende:

“30-08-2018

(...)

A

Gebeld naar poli in D: daar heeft hij over 1,5 uur een afspraak staan en zn kunnen ze alles verder onderzoeken daar. Gebeld met poli E: kunnen hier pas maandag terecht. Dus advies is echt om naar D te gaan. Daarmee zijn pt en echtgenote heel ongelukkig want hij is zo ziek dat hij meteen wil worden opgenomen, boos op mij dat hij dan eerst nog allerlei medicatie zou moeten nemen. Wil nu een remica de infuus omdat dat eerder goed hielp. Ik denk dat hij het met F goed heeft geregeld en begrijp niet goed wat er mis is gegaan. Hij gaat met zijn vrouw nu naar D. Ze zijn er beiden boos over.

S

Vakantie doodziek en ziek thuisgekomen. Heeft Crohn, en prednison gekregen in juli, niets gedaan. Nu geen ontlasting maar alleen bloed, alle s doet pijn... HV: va 1 juli weer 1st buik, 10 juli bij dokter [naam dokter] geweest, med salofalk supp en granulaat gestart. 30 juli coloscopie. Med hielp niet. Eerst 2 dgn normale def en dan weer bloed. in avond va ak veel bloed. steeds minder normale def en steeds meer bloed en frequ enter def. 13 augustus prenisolon-kuur gestart via specialist en 14 aug n aar Frankrijk gegaan. Ging alleen maar slechter: geen def meer, alleen bloed en nu elk uur ook in de nacht. Vorige week nog contact gehad met t specialist en gisteren terug gekomen. Vannacht ook overgeven en veel def. scopie: 1/2 meter meerdere ontstekingen in de dikke darm, sympt omen van Crohn nu duidelijker dan eerder. Ze hebben gebeld en konden een afspraak met verpleegkundige met G.... 11.30

E

M. Crohn”.

2.4. Klager is vervolgens naar het D gegaan, alwaar hij voor veertien dagen opgenomen is geweest.

2.5. Per 23 oktober 2018 heeft klager zich uit de praktijk van verweerster laten uitschrijven.

2.6. Op 1 november 2018 heeft verweerster klager een brief gestuurd met een uitnodiging voor een gesprek om te bespreken waarover klager boos of ontevreden was.

2.7. Op 2 december 2018 heeft klager onderhavige tuchtklacht ingediend bij het college.

### **3. De klacht en het standpunt van klager**

De klacht houdt zakelijk weergegeven in dat verweerster:

1. dat zij tijdens het consult van 30 augustus 2018 geen oog had voor klager en hem niet heeft onderzocht.
2. dat zij op 30 augustus 2018 de situatie verkeerd heeft ingeschat;
3. dat zij ondeskundig, niet adequaat, niet empathisch en onbeschoft heeft gehandeld door tegen klager beginnen te schreeuwen en te vloeken;

4. dat zij niets meer van zich heeft laten horen.

Ter onderbouwing van zijn klacht stelt klager dat hij zich niet gehoord voelde. Eénmaal in de spreekkamer, had verweerster geen oog voor hem; zij was druk bezig met het opstarten van haar laptop. Klager deed zijn verhaal en kreeg al snel te horen dat klaagster niets voor hem kon doen. Verweerster heeft klager niet aangeraakt of onderzoek. Klager wilde op dat moment opgenomen worden, maar moest dat zelf maar regelen. Verweerster raakte geïrriteerd en begon tegen klager (en zijn partner) te schreeuwen en te vloeken. Zij ijsbeerde zenuwachtig door de spreekkamer en klager moest haar kalmeren, aldus steeds klager. Volgens klager bleef hij rustig, heeft hij uiteindelijk maar de spreekkamer van verweerster verlaten en is hij snel naar het F te D gereden. Verweerster heeft daarna niets meer van zich laten horen. Pas toen klager mededeelde een klacht tegen haar in te dienen, reageerde verweerster wel op klager, maar ook toen vroeg zij niet naar zijn welbevinden, aldus klager.

#### **4. Het standpunt van verweerster**

Verweerster heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden.

Ter onderbouwing van haar verweer stelt verweerster daarentegen dat zij zich niet herkent in de bewering van klager dat zij geen oog voor hem had, maar alleen voor haar laptop. In de spreekkamer van verweerster staat een vaste computer, die altijd al aanstaat als verweerster een patiënt ziet. Van het druk opstarten van een laptop is dan ook geen sprake geweest. Verweerster betwist dat zij geïrriteerd raakte en begon te schreeuwen, door haar spreekkamer is gaan ijsberen en buiten zinnen is geraakt. Klager had (vlak) na de afspraak met haar een afspraak bij de specialist. Zij heeft geprobeerd helder te krijgen wat klager op dat moment van haar verlangde dan wel verwachtte, maar dat is helaas niet goed gelukt.

Tijdens het consult op 30 augustus 2018 heeft verweerster telefonisch contact opgenomen met zowel het ziekenhuis in D als het ziekenhuis in E om de gang van zaken nog eens te controleren en na te gaan welke mogelijkheden er waren wat betreft opname.

Verweerster erkent dat zij klager niet heeft onderzocht omdat het ziektebeloop van klager duidelijk was, maar bovenal de afspraken in het ziekenhuis voor klager al goed geregeld waren. Zij had tijdens het consult geen aanwijzingen om klager met een ambulance te laten vervoeren. Na het consult op 30 augustus 2018 heeft verweerster de specialistenbrieven goed in de gaten gehouden. Nadat verweerster ermee bekend was geraakt dat klager zich uit de praktijk had laten uitschrijven, heeft zij hem uitgenodigd voor een gesprek om te bespreken waarover hij boos of ontevreden was. Klager heeft van die uitnodiging geen gebruik gemaakt, aldus steeds verweerster.

#### **5. De beoordeling**

5.1. Het college zal de eerste drie klachtonderdelen die alle drie betrekking hebben op het consult op 30 augustus 2018 gezamenlijk behandelen.

5.2. Ten aanzien van het eerste en het tweede klachtonderdeel, waarin verweerster verweten wordt dat zij geen oog voor klager had, hem niet heeft onderzocht en de situatie verkeerd heeft ingeschat, oordeelt het college dat niet is gebleken van omstandigheden die hadden moeten leiden tot ander beleid dan verweerster heeft ingesteld. Ten aanzien van het derde klachtonderdeel stelt het college voorop dat verwijten omtrent inhoud en wijze van (mondelling) communicatie zich moeilijk op hun juistheid laten

beoordelen door het college, dat van die communicatie immers geen getuige is geweest. Het is vaak de toon die de muziek maakt, en die toon is aan derden niet (goed) over te brengen. Iets soortgelijks geldt met betrekking tot de context waarin woorden of uitspraken worden gebruikt: die kan bepalend zijn voor de betekenis ervan, maar is hooguit gebrekkig te reconstrueren. Daarbij komt dat bij communicatie tussen enerzijds leken en anderzijds professionals het misverstaan van elkaar een voortdurend actueel gevaar is, dat nog toeneemt naarmate deelnemers aan die communicatie bij het onderwerp ervan emotioneel betrokken zijn. Een en ander maakt het beoordelen van de gegrondheid van de door klager aan verweerster gemaakte verwijten als hiervoor omschreven voor derden tot een moeilijke opgave. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van klager minder geloof verdient dan het woord van verweerster. Daar gaat het namelijk niet om. Voor het geval een gedraging tuchtrechtelijk verwijtbaar is, moeten de feiten die zijn voorgevallen worden vastgesteld. Dat kan het college hier niet omdat de lezingen van hetgeen is voorgevallen (grotendeels) lijnrecht tegenover elkaar staan. Daar komt bij de omstandigheid dat onvoldoende aannemelijk is dat wat in het patiëntdossier staat vermeld een onjuiste weergave is van het verloop van het consult van 30 augustus 2018. Het eerste, het tweede en het derde klachtonderdeel worden afgewezen.

5.3. Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel overweegt het college als volgt. Nu klager (al eerder en ook na het consult op 30 augustus 2018) onder behandeling stond van een medisch specialist, had verweerster naar het oordeel van het college medisch gezien geen aanleiding om 'iets van zich te laten horen', zoals klager had gewild. Voor zover klager wenst te klagen over het feit dat verweerster haar excuus voor het consult van 30 augustus 2018 niet aan hem heeft aangeboden, is de klacht ook wat dat betreft ongegrond. Verweerster heeft klager uitgenodigd voor een gesprek om zijn onvrede te bespreken. Klager heeft daar geen gebruik van gemaakt en daarmee verweerster feitelijk de kans ontnomen haar excuus te maken, indien daarvoor aanleiding zou bestaan. De conclusie van het voorgaande is dat het vierde klachtonderdeel ongegrond is.

5.4. De conclusie van het voorgaande is dat de klacht (in al haar onderdelen) kennelijk ongegrond is. Verweerster kan met betrekking tot de klacht geen verwijt als bedoeld in artikel 47 lid 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg worden gemaakt.

## **6. De beslissing**

Het college wijst de klacht af.

Aldus beslist op 1 mei 2019 door:  
J. Recourt, voorzitter,  
A. Wewerinke en J.C. van der Molen, leden-arts,  
bijgestaan door A. Kerstens, secretaris.

WG secretaris

WG voorzitter