

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 1889

Uitspraak: 17 januari 2019

HET REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDS- ZORG

TE EINDHOVEN

heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 6 juni 2018 binnengekomen klacht van:

[A]
wonende te [B]
klager

tegen:

[C]
huisarts
werkzaam te [D]
verweerster
gemachtigde: mr. E. van der Linde te Utrecht

1. Het verloop van de procedure

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift en de aanvullingen daarop
- het verweerschrift
- de brief d.d. 23 augustus 2018 van de secretaris aan de gemachtigde van verweerster
- de brief d.d. 30 augustus 2018 van de secretaris aan klager
- de brief d.d. 4 september 2018 met bijlagen, ontvangen van klager
- de brief d.d. 10 september 2018, ontvangen van de gemachtigde van verweerster
- de brief d.d. 15 september 2018, ontvangen van klager
- het proces-verbaal van het mondeling vooronderzoek d.d. 24 oktober 2018
- de nadere stukken, ontvangen van klager bij brief van 16 november 2018
- de pleitnota van klager, overgelegd ter zitting.

Na ontvangst van het verweerschrift heeft de secretaris de zaak naar een openbare zitting van het college verwezen.

De klacht is ter openbare zitting van 3 december 2018 behandeld. Partijen waren aanwezig. Verweerster werd bijgestaan door haar gemachtigde. Klager heeft ter zitting een pleitnota overgelegd die bij de stukken is gevoegd.

2. De feiten

Het gaat in deze zaak om het volgende.

Klager was sinds 18 november 2014 patiënt van verweerster. Klager en verweerster hebben gedurende de behandelrelatie veelvuldig contact gehad per brief, via e-mail en via e-consult.

Klager heeft in november 2015 op het “toestemmingsregistratie formulier patiënten” onder meer, voor zover thans van belang, opgenomen:

“(…)

nee, ik ga niet akkoord. per direct d.d. 16-11-2015 het beschikbaar stellen van informatie enkel nog met tussenkomst [A]

Aan verweerster werden gedurende de behandelrelatie veel vragen voorgelegd over praktische zaken als vergoeding van medicatie en verduidelijking over onder meer de praktijkvoering van verweerster.

In de verwijfsbrief die is gevoegd bij het medisch dossier is onder meer, voor zover thans van belang, opgenomen:

“(…)

SuA cidaliteit

-

Contacten met justitie/politie:

-

“(…)”

Op 7 november 2016 is klager bij verweerster op consult geweest. Aan klager is toen onder meer mondeling toegelicht hoe de medewerkers in de praktijk te werk gaan en hoe de samenwerking met POH's verloopt. Klager werd verder meegedeeld dat bij vragen een brief kon worden verzonden maar dat beantwoording zou plaatsvinden bij een consult, om eventuele onduidelijkheden meteen weg te nemen. Klager stemde in met deze werkwijze. Klager heeft op 1 december 2016 per e-consult aangegeven dat zijn medisch dossier niet op orde zou zijn. Klager werd uitgenodigd voor een consult, maar heeft de uitnodiging niet aangenomen.

Bij brief van 23 mei 2017 heeft klager een klacht ingediend bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Een bemiddelingsgesprek onder begeleiding van de klachtenfunctionaris heeft niet plaatsgevonden. De klacht is uiteindelijk door de klachtenfunctionaris gesloten.

Verweerster heeft op 4 augustus 2017 en 3 oktober 2017 een aansprakelijkheidsstelling ontvangen van klager. Deze heeft verweerster doorgestuurd naar haar verzekeraar.

Op 13 november 2017 heeft klager, voor zover thans van belang, verweerster het volgende per e-mail meegedeeld:

“(…)

Mijn belangenbehartiger is t/m 21 november 2017 met vakantie, voor deze datum zal een acceptatie door uw binnen moeten zijn. Dan zal ik de belangenbehartiger vragen het dossier te sluiten per direct. Verder zal door het ontbreken van onze vertrouwens-

relatie, ik op zoek gaan naar een nieuwe huisarts. Zo zullen onze wegen zich niet meer kruisen.”

Klager heeft bij brief van 18 oktober 2017 de GGZ verzocht om vernietiging van het dossier van klager. Aan dit verzoek is voldaan op 18 december 2017 in aanwezigheid van een lid van de Raad van Bestuur van de GGZ.

Op 28 november 2017 heeft klager zijn medisch dossier opgevraagd. Verweerster heeft in eerste instantie, na telefonische navraag door de assistente, tussen kerst en oud en nieuw de journaalregels toegestuurd. Op 30 december 2017 verzocht klager om het volledige medisch dossier vanaf het moment dat klager patiënt was bij verweerster. Dit dossier is eind januari 2018 door klager ontvangen waarop klager wederom aan verweerster heeft laten weten dat zijn medisch dossier niet correct was en diende te worden gecorrigeerd. Verweerster heeft klager verzocht om zijn verzoek te verduidelijken waarop klager per e-mail heeft verzocht om vernietiging van bepaalde delen van het dossier. Verweerster was niet direct in de gelegenheid om op de e-mail van klager te reageren. Klager heeft verweerster uiteindelijk laten weten dat hij een klaagschrift zou opstellen.

Op 30 maart 2018 had klager een dubbel consult bij verweerster. Daar is, naast medische problematiek, gesproken over de medische machtiging die verweerster binnenkort kon ontvangen in het kader van de behandeling van de aansprakelijkheidsstelling. Op 5 april 2018 ontving verweerster een e-mail van klager met daarin, voor zover thans van belang, het volgende:

“(…)

Voorlopig staak ik mijn bemoeienis om toch tot een poging van een dialoog met uw te komen, helaas mocht geen enkele poging van mij slagen bij uw. De belangenbehartiger zal het gedane werk van mij overnemen, wel zal ik de gehele grieven tegen uw onderbouwd in kaart brengen.”

Bij brief van 30 april 2018 heeft verweerster een brief ontvangen van de belangenbehartiger van klager waarin onder meer, voor zover thans van belang, het volgende is meegedeeld:

“(…)

Cliënt heeft zich voor bijstand tot ons gewend omdat hij meent dat het medische en/of verpleegkundig handelen door u onzorgvuldig en/of ondeskundig was. Om te kunnen adviseren heb ik alle medische informatie nodig.

(…)”

Bijgevoegd was een medisch machtigingsformulier waarin onder meer, voor zover thans van belang, het volgende was opgenomen:

“(…)

Ondergetekende gaat er mee akkoord dat door zijn/haar behandelend(e) en controle-rend(e) arts(en) en/of therapeut(en) inlichtingen met betrekking tot de medische behandeling/ongeval worden verstrekt aan de medisch adviseur die door (...) wordt ingeschakeld. De inlichtingen hebben onder meer betrekking op de aard van de aandoening en/of behandeling, het herstel, eventuele complicaties en de te verwachten duur van het herstel.

(…)”

Het machtigingsformulier was ondertekend door klager.

Verweerster heeft op 15 mei 2018 bij brief onder meer, voor zover thans van belang, aan klager het volgende meegedeeld:

“(…)

ondanks mijn pogingen het afgelopen jaar om met u in gesprek te treden en de geboden mogelijkheden om misverstanden uit de wereld te helpen, blijkt u helaas onvoldoende verbetering te laten zien voor een goed werkende arts-patiënt relatie. (...)

Tevens heeft u het afgelopen jaar jegens mij uw onvrede geuit over mij als huisarts en uitgesproken dat u voornemens bent een klacht in te dienen bij de tuchtrechter. Een bemiddelingsprocedure bij de SKGE naar aanleiding van uw klacht daar, heeft niet mogen baten. (...)

Gelet op onder andere deze moeizame communicaties is het voor mij niet mogelijk om uw huisarts te blijven.

Uw opstelling en wijze van communiceren maar ook het gebrek aan vertrouwen in mij zoals onder andere blijkt uit uw e-mail d.d. 2 maart jl waarin u aangeeft dat u niet overtuigd bent van mijn medische kwaliteiten en ik in uw opvatting geen geneeskundige arts ben, uit uw e-mail van 14 maart j.l. waarin u aangeeft dat u mij als medicus gevaarlijk, onverantwoord en levensbedreigend acht (...) Immers is wederzijds vertrouwen essentieel voor een behandelrelatie en daar is geen sprake meer van. Een en ander ten aanzien van het ontbreken van een vertrouwen relatie heeft u bevestigd in uw e-mail van 3 oktober 2017. (...)

Uiteraard wil ik u graag van dienst zijn bij het vinden van een nieuwe huisarts. Als u daar behoefte aan heeft dan hoor ik dat graag van u. Ik ga ervan uit dat u zich zo spoedig mogelijk en in ieder geval per 1 juli 2018 zult inschrijven bij een andere huisarts. (...)"

3. Het standpunt van klager en de klacht

Klager verwijt verweerster dat zij:

1. heeft nagelaten een door GGZ vernietigd patiëntendossier te verwijderen uit het door haar aangelegde patiëntendossier van klager, terwijl zij klager had meegedeeld dat vernietigde dossier verwijderd te hebben;
2. fraude heeft gepleegd door aan het GGZ-document gedateerd 19 december 2017 (kenmerk JB/mw/R19/170272) de tekst "contacten met Justitie/Politie" toe te voegen en klager daarmee in een kwaad daglicht heeft gezet;
3. zonder klagers toestemming zijn medisch dossier (waarin ook het door GGZ vernietigde medisch dossier was opgenomen) aan derden heeft aangeboden en daarmee haar geheimhoudingsverplichting heeft geschonden;
4. klager niet tijdig – te weten pas na 7 maanden - zijn patiëntendossier heeft verstrekt;
5. ontwijkend gedrag heeft vertoond door niet of sporadisch te reageren op door klager aangevraagde e-consulten;
6. klager ten onrechte heeft gesommeerd zich bij haar als patiënt te laten uitschrijven.

Klager heeft ter onderbouwing van het klachtonderdeel onder 1) nog aangevoerd dat het niet gaat om de verwijfsbrief naar de GGZ. De GGZ heeft het dossier verwijderd en klager heeft een correctie van het patiëntendossier bij verweerster gevraagd. Verweerster zou mondeling hebben toegezegd dat het dossier was verwijderd maar het was niet verwijderd. Daarnaast stoort klager zich aan de termen uit het GGZ-dossier die door verweerster in het medisch patiëntendossier zijn gebruikt.

4. Het standpunt van verweerster

Verweerster heeft aangegeven dat zij het betreurt dat klager zo ontevreden is geweest. Zij heeft echter tijdens het consult op 30 maart 2018 aan klager laten weten dat zij de brieven en het GGZ-dossier uit het medisch dossier van klager had verwijderd. Hetgeen nog in het medisch dossier aanwezig was, betrof de verwijzingsbrief naar de GGZ. Klager heeft het medisch dossier op zijn verzoek ook ontvangen, volgens verweerster ook binnen een redelijke termijn. Wel heeft verweerster klager daarbij erop gewezen dat zij zelf een kopie van het dossier zou bewaren. Verweerster betwist dat zij in het medisch dossier verwezen heeft naar contacten met politie/justitie. Verweerster begrijpt thans dat het gaat om de opmerkingen die opkomen bij de verwijzing naar de GGZ. Verweerster geeft aan dat deze vragen automatisch opkomen in het systeem van ZorgDomein en door verweerster beantwoord zijn met een liggend streepje waarmee duidelijk was dat deze onderwerpen niet van toepassing waren. Met betrekking tot de klacht van klager dat zij zonder toestemming gegevens aan de belangenbehartiger van klager zou hebben gestuurd, wijst verweerster op het toestemmingsformulier dat zij had ontvangen van de belangenbehartiger en dat was ondertekend door klager. Het formulier dat klager aanvankelijk had getekend en waarop was aangekend dat niets ter beschikking mocht worden gesteld, dateerde van 2015. Het toestemmingsformulier van de belangenbehartiger dateerde van 2018. Verweerster ontkent ten stelligste dat zij niet, dan wel niet tijdig, heeft gereageerd op e-mails van klager. Klager heeft veelal via e-consulten allerhande problemen voorgelegd, vaak niet van medische aard. De e-consulten worden doorgaans binnen 2 werkdagen beantwoord maar dit geldt niet voor de niet medische vragen. Verweerster heeft de medisch inhoudelijke vragen voorrang gegeven en bovendien heeft zij gemeend om soms (anoniem) advies in te moeten winnen opdat de vragen op deugdelijke en correcte wijze konden worden beantwoord. Verweerster heeft gemeend terecht de behandelovereenkomst te kunnen opzeggen nu klager meerdere keren zijn gebrek aan vertrouwen in verweerster had geuit en de communicatie uiterst slecht was. Er was ook geen enkel perspectief op herstel en daarmee was het voor verweerster onmogelijk om klager nog van goede huisartsenzorg te voorzien.

5. De overwegingen van het college

Het college oordeelt als volgt. Met betrekking tot klachtonderdeel 1) is het college van oordeel dat het klachtonderdeel ongegrond moet worden verklaard. Het college stelt vast dat verweerster op verzoek van klager het GGZ-dossier uit het medisch dossier van klager heeft verwijderd en heeft vernietigd. Daarmee heeft verweerster voldaan aan het verzoek van klager. Verweerster heeft de verwijzingsbrief naar de GGZ niet uit het dossier verwijderd. Dit betreft niet een verwijzing van de GGZ-instelling zelf, maar is een verwijzing van verweerster aan de GGZ. Daarmee behoort de verwijzing dan ook niet tot het te vernietigen GGZ-dossier en heeft verweerster deze verwijzing terecht in het dossier behouden.

Ook klachtonderdeel 2) is naar het oordeel van het college ongegrond. Daartoe overweegt het college dat vast staat dat verweerster ten tijde van het opstellen van de verwijzing, gebruik maakte van het programma ZorgDomein. Bij een verwijzing naar de GGZ verwijst het programma naar een aantal standaardvragen, waaronder de vragen naar contacten met politie en justitie en mogelijke suïcidaliteit. Verweerster heeft onbetwist gesteld dat op deze vragen in ieder geval iets moet worden ingevuld wil zij de verwijzing verder kunnen afwickelen. Verweerster koos ervoor om een liggend streepje in te vullen waarmee zij heeft aangegeven dat deze vragen niet relevant en niet van

toepassing waren op klager. Het college is van oordeel dat verweerster hiermee op de juiste en bij artsen gebruikelijke wijze de door het programma van ZorgDomein opgegeven vragen heeft beantwoord. Van het in een kwaad daglicht zetten van klager is dan ook geen sprake geweest.

Met betrekking tot klachtonderdeel 3) oordeelt het college als volgt. Juist is dat klager op het in november 2015 door hem ingevulde toestemmingsformulier uitdrukkelijk heeft opgemerkt dat geen informatie aan anderen mocht worden verstrekt zonder tussenkomst van klager. Vast staat echter ook dat verweerster bij brief van 30 april 2018 van de belangenbehartiger van klager een door klager ondertekend machtigingsformulier had ontvangen met het verzoek om overlegging van het medisch dossier aan de belangenbehartiger. Toezending van het medisch dossier was ook eerder al bij mail van 30 december 2017 door klager verzocht. In het licht van deze feiten en omstandigheden, waarbij ruim twee jaar is verstreken tussen het ondertekenen door klager van toestemmingsformulier ten behoeve van verweerster en het machtigingsformulier ten behoeve van de belangenbehartiger, mocht verweerster het medisch dossier aan de belangenbehartiger afgeven. Daarmee heeft zij haar verplichting tot geheimhouding niet geschonden. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel 4) is naar het oordeel van het college eveneens ongegrond. Klager heeft op 28 november 2017 verzocht om overlegging van zijn medisch dossier. Na telefonisch overleg heeft verweerster de gevraagde stukken in december 2017 aan klager doen toekomen. Dit is naar het oordeel van het college binnen een redelijke termijn. Klager heeft vervolgens op 30 december 2017 verzocht om toezending van het volledig medisch dossier. Ook hieraan heeft verweerster voldaan, door het medisch dossier op 29 januari 2018 aan klager te sturen. Ook aan dit verzoek is binnen een redelijke termijn voldaan.

Het college komt tot het volgende oordeel als het gaat om klachtonderdeel 5). Dit betreft de klacht van klager dat verweerster ontwijkend gedrag zou vertonen door sporadisch te reageren op de e-consulten. Het college stelt vast dat verweerster op 7 november 2016 met klager in een consult heeft gesproken over de wijze waarop de praktijk is ingericht en dat ook is gesproken over de e-consulten. Klager heeft dit immers niet betwist. Vast staat ook dat verweerster klager toen heeft uitgelegd dat de e-consulten zien op medische zaken en niet op algemene vragen en opmerkingen. Het college stelt vast dat uit de overgelegde e-mails en e-consulten valt op te maken dat klager een groot aantal zaken van niet medische aard aan verweerster heeft voorgelegd. Verweerster heeft op al deze zaken geantwoord, zij het niet binnen de termijn voor het e-consult van twee (werk)dagen. Het college is van oordeel dat verweerster op deze zaken van niet medische aard ook niet gehouden was tot een antwoord binnen de termijn van twee (werk)dagen. Van ontwijkend gedrag is ook voor het overige niet gebleken. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

Ten slotte komt het college tot het volgende oordeel met betrekking tot klachtonderdeel 6). De KNMG Richtlijn "niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst" benoemt een aantal voorwaarden waaronder een arts de behandelrelatie kan opzeggen. Deze voorwaarden betreffen onder meer het zich onheus of agressief gedragen van de patiënt jegens de arts of anderen; meer in het bijzonder moet er sprake zijn van een ernstig conflict tussen arts en patiënt zonder enig perspectief op herstel. Dit kan het geval zijn wanneer herhaald sprake is van uiterst negatieve uit-

latingen, waarover een gesprek met patiënt niet meer mogelijk is en het gedrag van de patiënt niet (direct) kan worden teruggevoerd op een (psychische) ziekte van de patiënt. Ook kan beëindiging van de behandelrelatie het gevolg zijn van een aanmerkelijk belang van de arts bij de beëindiging, in die zin dat voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijze niet van hem kan worden gevergd.

De arts zal, ook indien er redenen zijn om de behandelrelatie te beëindigen, een aantal zorgvuldigheidseisen in acht moeten nemen. Zo zal er meermalen moeten zijn aange-drongen op verandering. Er zijn afspraken gemaakt en de arts heeft gewaarschuwd dat deze niet worden nageleefd, er moet een redelijke termijn in acht zijn genomen en noodzakelijke hulp wordt gegarandeerd. De arts biedt ten slotte hulp bij het vinden van een nieuwe (huis)arts.

De vraag of verweerster de behandelovereenkomst heeft mogen opzeggen, beantwoordt het college bevestigend. Het college stelt vast – en zo is door klager ook niet betwist – dat klager op 23 mei 2017 een klacht heeft ingediend tegen verweerster maar dat klager geen gesprek wenste met verweerster en de klachtenfunctionaris. Op 4 augustus 2017 en 3 oktober 2017 is verweerster aansprakelijk gesteld en op 13 november 2017 heeft klager zelf aan verweerster meegedeeld op zoek te gaan naar een andere huisarts wegens een gebrek aan vertrouwen. In de periode november 2017 tot mei 2018 heeft verweerster vele e-mails en e-consulten ontvangen die vooral zien op de onjuiste en/of incompetent handelwijze van verweerster. Daartoe behoren ook een e-mail van 2 maart 2018 waarin klager stelt dat verweerster geen geneeskundig arts zou zijn en een e-mail van 14 maart 2018 waarin verweerster wordt benoemd als gevaarlijk, onverantwoord en levensbedreigend. Naar het oordeel van het college mocht verweerster uit al deze (boze) uitlatingen van klager zelf, opmaken dat er geen enkel vertrouwen meer was in de behandelrelatie. Nu klager ook niet wenste mee te werken aan een poging tot herstel van de behandelrelatie, mocht verweerster er bovendien van uitgaan dat geen sprake was van enig perspectief op herstel. Gelet ook op de diverse uiterst negatieve uitlatingen en het volstrekt ontbreken van vertrouwen, behoefde van verweerster in redelijkheid niet te worden gevergd dat zij de behandelrelatie zou voortzetten. Verweerster mocht dan ook de behandelrelatie met klager beëindigen. Daarbij geldt ook dat klager aanvankelijk zelf het initiatief had getoond een andere huisarts te gaan zoeken vanwege de moeizame communicatie en het gebrek aan vertrouwen.

Verweerster heeft bij de beëindiging de zorgvuldigheidsnormen in acht genomen door een redelijke termijn te benoemen, het aanbieden van hulp bij het vinden van een andere huisarts en de noodzakelijke hulp te blijven bieden. Verweerster heeft klager ook diverse malen gewezen op de gemaakte afspraken en de wijze waarop in de praktijk werd gewerkt. Naar het oordeel van het college heeft verweerster dan ook alle zorgvuldigheid in acht genomen bij het beëindigen van de behandelrelatie. Al het voorgaande leidt naar het oordeel van het college ertoe dat ook dit klachtonderdeel ongegrond moet worden verklaard.

De klacht zal, al het voorgaande in acht nemende, worden afgewezen.

6. De beslissing

Het college:

- wijst de klacht af.

Aldus beslist door K.A.J.C.M. van den Berg Jeths-van Meerwijk als voorzitter, E.C.M. de Klerk als lid-jurist, M.F.J.M. Broekman, A. de Jong en B.C.A.M. van Casteren als leden-beroepsgenoten, in aanwezigheid van M.E.B. Morsink als secretaris en in het openbaar uitgesproken op 17 januari 2019 in aanwezigheid van de secretaris.