

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: Z2021/3055

### REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG ZWOLLE

Beslissing in raadkamer d.d. 20 januari 2022 naar aanleiding van de op 29 april 2021 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

**A**, te **B**,

k l a a g s t e r

-tegen-

**C**, huisarts, (destijds) werkzaam te **B**,

bijgestaan door mr. M.E.M. van Eeden, verbonden aan de VvAA Rechtsbijstand te Utrecht,

b e k l a a g d e

NaN. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Het verloop van de procedure blijkt uit het volgende:

- het klaagschrift;
- het verweerschrift;
- het medisch dossier.

Partijen hebben afgezien van de mogelijkheid om gehoord te worden in het kader van het vooronderzoek.

Naast deze klacht is een met deze klacht verband houdende klacht ingediend tegen beklagde. Deze klacht is bekend onder nummer Z2021/3268.

NaN. DE FEITEN

Op grond van de stukken (waaronder het medisch dossier) dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan. Klaagster – geboren in 1973 - heeft op 1 maart 2021 contact opgenomen met de praktijk van beklagde als gevolg van een urineweginfectie. Uit het medisch dossier volgt dat klaagster op 1 maart 2021 een antibioticakuur heeft gekregen teneinde deze klachten te verhelpen. Op 24 maart 2021 heeft klaagster nog altijd pijnklachten bij het plassen.

Op 6 april 2021 belt klaagster met de praktijk van beklagde in verband met klachten bij haar zoon. Met betrekking tot het telefonisch onderhoud is het volgende opgenomen in het medisch dossier (typfouten zijn in het citaat overgenomen):

“06-04-2021

*S T. Als ik dan toch bij de ha ben voor mij zoon kan ik het ook nog even bespreken met de ha. Waar het om gaat is dat ik klachten had van een nierbekkenontsteking maar dat niemand mij daarin serieus neemt. Ik heb vervolg wel 6 dagen in het zkh gelegen. Dat is al vaker gebeurt. Het lijkt mij wel goed dat jullie de mensen ook serieus nemen. Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Er wordt niet geluisterd. Ik heb het vaker gezegd. Ik zeg het niet voor mij zelf. Het gaat nu wel*

*beter na een AB via het zkh. Maar het is vaker gebeurd dat er niet geluisterd wordt. Ouders hebben dit ook vaker gehad. Mijn man heeft een gebroken rug gehad en werd er ook niet geluisterd moest ook gewoon op staan en in de auto naar het zkh. Ik hoef geen afspraak bij de ha wil het niet groter maken dan dat het is. Maar jullie nemen ons niet serieus.*

*P Meerdere malen in het gesprek aangegeven wel een afspraak te maken bij de ha. Pat. geeft aan dat het niet zo groot is maar blijkt onvrede aangegeven in het telefoon gesprek. Goed om onvrede bespreekbaar te maken met de ha. In overleg met pat. afspraak gepland.”*

Op 15 april 2021 is klagster op gesprek geweest bij beklagde teneinde haar onvrede over de verleende zorg van de huisartsenpraktijk te bespreken. Het medisch dossier vermeldt als volgt:

“15-04-2021

*S een en al klachten , wij doen alles verkeerd en luisteren nooit. Eerst bij haar man waar we al 2x een gebroken rug hebben gemist en daarna nu weer bij haar vorige week: zij zei dat ze nierbekkenontsteking had en ze is weer weg gestuurd met een kuurtje voor een blaasontsteking. Volgens het ziekenhuis hadden we gelijk bloed moeten prikken en deze antibiotica moest ze gelijk weggooien. Op mijn opmerking dat ik het daar niet mee eens ben en het ziekenhuis makkelijk kletsen heeft over &#171&#171ven”bloed prikken re mw gepikeerd dat ik nu weer onaardig en in de verdediging schiet terwijl ik ook gewoon kan zeggen dat ik het jammer vind dat misgelopen is. Dat ze me altijd erg kattig vindt. Ik heb aangegeven dat het klinkt alsof mw erg ontevreden is en misschien beter af met een andere huisarts. Dat gaat ze zeker doen, vervolgens nog een onaardige opmerking en ik heb het consult beëindigd. Bij het uitlopen van de deur wordt ik nog even voor bitch uitgemaakt.*

*E klacht.”*

Klaagster heeft zich vervolgens als patiënt uitgeschreven uit de praktijk van beklagde en heeft zich op 26 april 2021 ingeschreven bij een andere huisartsenpraktijk.

NaN. HET STANDPUNT VAN KLAAGSTER EN DE KLACHT

Klaagster verwijt beklagde dat zij onheus bejegend is door beklagde tijdens het consult van 15 april 2021.

NaN. HET STANDPUNT VAN BEKLAAGDE

Beklaagde voert - zakelijk weergegeven - aan niet inhoudelijk bij de behandeling van klagster betrokken te zijn geweest en haar enkel te hebben gezien tijdens het consult van 15 april 2021. Gedurende voornoemd consult heeft beklagde getracht toe te lichten dat zij niet betrokken was bij de behandeling van de blaasontsteking van klagster. Voorts heeft beklagde – vanwege klagsters geuite onvrede - haar geïnformeerd over de mogelijkheid om van huisarts te wisselen. Beklaagde stelt verder zich niet te herkennen in het verwijt dat klagster haar maakt, daar zij altijd de tijd neemt naar patiënten te luisteren en op een empathische manier te reageren. Mocht de reactie van beklagde op hetgeen door klagster werd gemeld als vervelend door klagster zijn ervaren, dan betreurt zij dat en biedt zij hiervoor haar excuses aan. Echter dient dit niet tot de conclusie te leiden dat de klacht gegrond is. Beklaagde concludeert derhalve dat de klacht als ongegrond door het college dient te worden afgewezen.

NaN. DE OVERWEGINGEN VAN HET COLLEGE

NaN.

Het college wijst er allereerst op, dat het bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen er niet om gaat of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de beroepsbeoefenaar bij het

beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening, rekening houdend met de stand van de wetenschap ten tijde van het klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm of standaard was aanvaard.

## 5.2

Het college overweegt ten aanzien van het verwijt van klaagster het volgende. Daarbij stelt het college voorop dat het medisch dossier geen blijk geeft van het feit dat beklagde betrokken is geweest bij de behandeling van de urinewegklachten van klaagster. Zowel op grond van het klaagschrift als het verweerschrift dient geconcludeerd te worden dat klaagster ten aanzien van voornoemde klachten is gezien door een collega van beklagde.

Voorts oordeelt het college dat aan de hand van de stukken - waaronder het medisch dossier - als vaststaand aangenomen kan worden dat het gesprek tussen klaagster en beklagde op 15 april 2021 niet naar behoren is verlopen. Echter hebben beide partijen wel een verschillende lezing over hetgeen tijdens het gesprek is voorgevallen. De feiten omtrent inhoud en wijze van (mondelijke) communicatie laten zich moeilijk op hun juistheid door het college toetsen. Het college is immers geen getuige geweest van die communicatie. Het college kan bij gebreke aan objectieve bewijsbronnen niet uitmaken wie van beiden gelijk heeft, omdat aan het woord van de een niet meer geloof gehecht wordt dan aan het woord van de andere. Het is vaste tuchtrechtspraak in gevallen als deze, waarbij de lezingen van beide partijen uiteenlopen en niet kan worden vastgesteld wat de feitelijke gang van zaken is geweest, dat het verwijt van de klager niet gegrond kan worden bevonden. Het college merkt daarbij nog op dat het feit dat klaagster 14 minuten heeft moeten wachten alvorens het gesprek kon beginnen als zodanig niet klachtwaardig is, nu enige wachttijd in een huisartsenpraktijk voor kan komen en in deze niet is gesteld dat beklagde hiervan enig verwijt valt te maken. Het klachtonderdeel is kennelijk ongegrond.

## 5.3

Gelet op het voorgaande dient als volgt te worden beslist.

## 6. DE BESLISSING

Het college verklaart dat de klacht kennelijk ongegrond is.

Aldus gegeven door P.A.H. Lemaire, voorzitter, M. van Bergeijk en J. Gietema, leden-beroepsgenoten, in tegenwoordigheid van V.R. Knopper, secretaris.

voorzitter  
secretaris

Tegen deze beslissing kan in de volgende gevallen schriftelijk beroep worden ingesteld bij het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:

- a. Heeft u de klacht ingediend? Dan kunt u in beroep als
  - het college u of uw klacht geheel of gedeeltelijk niet-ontvankelijk heeft verklaard of
  - als de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond is verklaard.

Bij een gedeeltelijke niet-ontvankelijkverklaring of een gedeeltelijke ongegrondverklaring kan uw beroep alleen betrekking hebben op dat deel van de beslissing.

- b. Is de klacht tegen u gericht? Dan kunt u altijd in beroep.

c. Ook de inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd kan beroep instellen.

U moet het beroepschrift richten aan het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, maar opsturen naar de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle/Groningen. Daar moet het zijn ontvangen binnen zes weken nadat de beslissing aan u is verstuurd.

Als u beroep instelt, moet u € 50,- griffierecht betalen aan het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. U ontvangt hierover bericht. Als u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt het griffierecht aan u terugbetaald.