

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2023/5885

A2023/5885

Beslissing van 7 mei 2024

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG AMSTERDAM

Beslissing in raadkamer van 7 mei 2024 op de klacht van:

**A**,  
wonende in B,  
klager,

tegen

**C**,  
arts,  
werkzaam in D,  
verweester, hierna ook: de arts,  
gemachtigde: I, werkzaam in Rotterdam.

### 1. Waar gaat de zaak over?

1.1 Klager is voor een second opinion naar het E doorverwezen. Omdat hij de juiste afdeling binnen het ziekenhuis niet kon vinden, kwam klager te laat voor zijn afspraak op de polikliniek dermatologie. Klager wilde niet worden geholpen door de arts in opleiding, maar alleen door een specialist, waardoor er uiteindelijk geen consult heeft plaatsgevonden. Er is er geen vervolgspraak gemaakt. Klager verwijt de arts in opleiding dat zij onjuiste en onredelijk bezwarende informatie over de situatie heeft gegeven en de superviserende dermatoloog daarmee op het verkeerde been heeft gezet.

1.2 Het college komt tot het oordeel dat de klacht kennelijk ongegrond is. 'Kennelijk' betekent dat het niet nodig is om nog vragen aan de partijen te stellen en dat duidelijk is dat de klacht niet gegrond kan worden verklaard. Hierna licht het college toe hoe het tot deze beslissing is gekomen.

## 2. De procedure

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

- het klaagschrift met de bijlagen, ontvangen op 2 augustus 2023;
- het verweerschrift met de bijlagen, ontvangen op 29 september 2023;
- de e-mail van 23 oktober 2023 van de gemachtigde van verweerder, met daarbij bijlage 10 behorend bij het verweerschrift;
- de repliek met bijlagen, per e-mail ontvangen op 27 december 2023;
- de dupliek, ontvangen op 7 februari 2024.

2.2 Het college heeft de klacht in raadkamer behandeld. Dit betekent dat het college de zaak beoordeeld heeft op basis van de stukken, zonder dat de partijen daarbij aanwezig waren.

## 3. Wat is er gebeurd?

3.1 Klager is op 22 september 2021 naar het E (hierna: het ziekenhuis) doorverwezen naar het spreekuur van dermatoloog F (verweerder in de zaak A2023/5883) voor een second opinion in verband met jeukende huidafwijkingen mogelijk gerelateerd aan IgG4 huidziekte (een chronische, recidiverende auto-inflammatoire en auto-immune aandoening). Bij brief van 24 september 2021 is klager uitgenodigd voor een afspraak op vrijdag 29 oktober 2021 om 15.00 uur op het spreekuur inflammatoire dermatosen op de polikliniek dermatologie in het ziekenhuis.

3.2 Op de dag van de afspraak is klager een half uur te laat op de polikliniek aangekomen omdat hij de afdeling niet kon vinden. Ook is er verwarring ontstaan tussen klager en de baliemedewerker van de polikliniek dermatologie over de beschikbare arts op het spreekuur. Klager spreekt vervolgens eerst met de arts (hierna ook: de aios), en weigert verder door haar te worden geholpen. Hierna spreekt klager met dermatoloog G (verweerder in A2023/5884), supervisor van die dag. Er vindt geen medisch inhoudelijk consult plaats en klager vertrekt zonder behandeling of vervolgspraak. In het medisch dossier van klager staat hierover het volgende vermeld door de arts (alle citaten voor zover van belang en letterlijk weergegeven): *‘Collega H komt even later mijn kamer in. Geeft aan dat patiënt bij de mededeling dat ik (in de zij-vorm) patiënt nog zal zien, aangeeft dat hij ‘zou worden gezien door een dokter, een hij’. Wanneer zij aan patiënt vertelt dat ik een arts-assistent ben, geeft patiënt aan niet door een assistent te willen worden gezien, maar door dr. F. ‘als iemand bij hem komt, laat hij diegene ook niet door zijn secretaresse zien’. Ik bespreek bovenstaande met supervisor dr. G. In samenspraak besluit ik patiënt initieel zelf te zien en uitleg te geven over de procedures op onze polikliniek. Ik verontschuldig mij direct bij binnenkomst van patiënt over de verwarring en laat hem weten dat dr. F door persoonlijke omstandigheden niet aanwezig is. Hiervoor heeft patiënt begrip. Hij geeft aan door een dermatoloog te willen worden gezien, die zich helemaal in hem heeft ingelezen en expertise heeft in zijn problematiek. Ik geef aan dat ik me in hem heb ingelezen. Ik bespreek de gang van zaken op onze polikliniek, waarbij patiënten meestal eerst worden gezien door een arts in opleiding tot dermatoloog om de patiënt en zijn/haar dermatologische problematiek in kaart te brengen. Ik geef aan dat daarna altijd (gezien NP) wordt overlegd met een superviserend dermatoloog, dat de dermatoloog komt meekijken en dat er samen met*

de dermatoloog een beleid wordt gemaakt. Patiënt geeft aan dat hij 'die dermatoloog' nu niet zien, en op deze manier geen consult wil voeren. Patiënt laat weten dat hij 'al bij een dermatoloog bekend is en nu niet is verwezen om door een assistent te worden gezien'. Hij geeft aan dat hij 'me een leerzame opleiding gunt, maar niet ten koste van hem' en dat 'als iemand bij hem komt voor zijn expertise, hij diegene ook niet door een assistent laat helpen'. Patiënt geeft meermaals aan 6 uur te hebben moeten reizen voor deze afspraak. En dat hij ontevreden is over het feit dat niemand hem de weg kon wijzen naar de polikliniek en hij er hierdoor drie kwartier over heeft gedaan om de weg te vinden. Daarnaast geeft hij aan dat deze afspraak al maanden geleden is gemaakt en hem is beloofd dat hij door een dermatoloog zou worden gezien. Ik laat patiënt weten helaas op deze manier niets voor hem te kunnen betekenen. Hierop reageert patiënt met 'ja mevrouw C, dit wordt een klacht, dit wordt een klacht'. Ik geef aan het gesprek te willen beëindigen en bovenstaande met mijn supervisor te zullen bespreken.'

Door dermatoloog G is de volgende tekst in het dossier genoteerd:

'Beloop: Collega C kwam al voor het consult naar mij toe; patiënt heeft bij de balie gezegd dat hij niet door een vrouwelijke arts in opleiding gezien wil worden.

(...)

Ik heb C geadviseerd patient toch binnen te roepen en uitleg te geven van hoe consult in academisch ziekenhuis verloopt.

C komt <5 minuten later emotioneel bij mij terug. C heeft uitgelegd dat patienten op dit spreekuur eerst door een dermatoloog in opleiding gezien worden; die bespreekt/bekijkt patient met supervisor (dermatoloog) en dan wordt er gezamenlijk een beleid afgesproken. Patient gaf aan niet gezien te willen worden door een arts in opleiding en dreigt met het indienen van een klacht.

Ik ben vervolgens met patiënt gaan praten. Ik heb gezegd dat ik er erg verdrietig van wordt als mijn collega dermatologen in opleiding zo worden behandeld door patiënten.

Patiënt zegt dat verdriet goed is ... etc etc (ik begrijp niet wat hij hiermee bedoelt)

Ik heb nogmaals de werkwijze uitgelegd (team AIOS/ dermatologen)

Besproken dat ik het betreur dat zijn bezoek aan het ziekenhuis niet aan zijn verwachtingen voldoet.

Hij vertelt dat hij dat dat hij door dr. F gezien zou worden. Was door collega C al ingelicht over zijn plotse afwezigheid. Pt heeft hier begrip voor.

Hij blijft benadrukken dat hij niet 3 uur heeft gereden en heft moeten zoeken in dit ziekenhuis naar de poli om vervolgens door een arts in opleiding gezien te worden.

Ik heb besproken dat ik het vervelend voor hem vind. Aangeboden om een telefonisch of video consult bij dr. F te plannen, maar dat was niet nodig.

Uiteindelijk afscheid van elkaar genomen. Meneer uit zijn teleurstelling, maar biedt ook geen ingangen voor een evt. oplossing.'

3.3 Een aantal weken later heeft klager over de gang van zaken tijdens zijn bezoek aan het ziekenhuis een klacht bij de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis ingediend. De klacht gaat over de behandeling die geweigerd zou zijn, over de uitnodiging voor het polikliniekbezoek en de logistieke kant van de aanmelding als patiënt. Naar aanleiding van de klacht is er tussen klager en de dermatoloog (als afdelingshoofd) over en weer schriftelijk contact geweest (brief en e-mail).

Gesprekken in persoon zijn door klager afgehouden.

3.4 Omdat klager niet tevreden was over de schriftelijke afhandeling van zijn klacht heeft hij zijn klachten voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie van het ziekenhuis. Op 10 oktober 2022 heeft de commissie uitspraak gedaan, waarbij een

deel van de klachten ongegrond is verklaard (de klachten over de informatie over de bereikbaarheid en locatie van de afspraak en begeleiding tot aan de afdeling dermatologie) en een deel van de klachten gegrond is verklaard (de uiteindelijke behandeling op de afdeling dermatologie). Bij brief van 19 mei 2023 heeft dermatoloog F zijn excuses aangeboden voor hetgeen niet goed is gegaan. Ook geeft hij uitleg over de inmiddels getroffen verbetermaatregelen. Daarnaast heeft dermatoloog F aangeboden alsnog een afspraak in het kader van de second opinion in te plannen als klager hier behoefte aan zou hebben.

3.5 Bij brief van 6 juli 2023 hebben de arts en dermatoloog G zich per brief tot klager gewend met een reactie van hun kant. Bij brief van 18 juli 2023 uit klager zijn onvrede en kondigt een tuchtrechtprocedure aan.

#### **4. De klacht en de reactie van de arts**

4.1 Volgens klager heeft de arts onzorgvuldig gehandeld, omdat zij naar aanleiding van het consult met klager onjuiste en onredelijk bezwarende informatie over de situatie heeft gegeven en daarmee dermatoloog G op het verkeerde been heeft gezet. Klager is hierdoor niet geholpen. Klager verwijt de arts ook dat zij nooit navraag naar zijn gezondheid heeft gedaan.

4.2 De arts heeft het college verzocht de klager niet-ontvankelijk te verklaren en de klacht dus niet inhoudelijk te behandelen. Voor het geval het college de klacht wel inhoudelijk gaat beoordelen, heeft de arts het college verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

4.3 Het college gaat hieronder verder in op de standpunten van partijen.

#### **5. De overwegingen van het college**

Welke criteria gelden bij de beoordeling?

5.1 De vraag is of de arts de zorg heeft verleend die van haar verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende arts. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor de arts geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden. Dat een zorgverlener beter anders had kunnen handelen is niet altijd genoeg voor een tuchtrechtelijk verwijt. Verder geldt het uitgangspunt dat verleners alleen tuchtrechtelijk verantwoordelijk zijn voor hun eigen handelen.

5.2 Het college oordeelt dat de arts niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

*Klachtonderdeel a) consult door de aios*

5.3 Klager vindt dat de arts onjuiste informatie over de situatie heeft gegeven. Volgens klager was hij niet agressief maar direct. De superviserende dermatoloog is door de arts op het verkeerde been gezet. De arts heeft uitgelegd hoe zij het gesprek met klager heeft ervaren. Als aios heeft zij een ander teruggekoppeld aan haar supervisor. Dit is te lezen onder overweging 3.2.

5.4 Het college oordeelt hierover als volgt. Uit het verweerschrift (ingediend namens de verweerders gezamenlijk) en het medisch dossier is gebleken dat de arts het verloop van het gesprek aan haar supervisor heeft teruggekoppeld. In het medisch dossier staat dit beschreven en uitgaande van het medisch dossier is de terugkoppeling zo feitelijk mogelijk gebeurd. De supervisor is na het gesprek van klager met de arts ook zelf het gesprek met klager aangegaan. Uit het medisch dossier blijkt dat de supervisor het gesprek met klager (ook) als onprettig heeft ervaren. De supervisor heeft zich door dit gesprek een eigen oordeel kunnen vormen. Het is niet gebleken dat de arts haar supervisor op het verkeerde been heeft gezet of onjuiste (of onredelijk bezwarende) informatie met hem heeft gedeeld. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

*Klachtonderdeel b) navraag naar de gezondheid van klager*

5.5 Klager verwijt de arts dat zij geen navraag naar zijn gezondheid heeft gedaan. Hij heeft dit niet alleen tijdens de klachtenprocedure bij het E gemist, ook tijdens onderhavige tuchtklachtprocedure brengt klager meermaals naar voren dat het erop lijkt dat de dermatoloog geen interesse heeft in zijn gezondheidstoestand.

5.6 Het is het college gebleken dat dit klager veel doet en dat hij het gevoel heeft dat hij niet wordt gezien. Het college leest in de reacties van dermatoloog F tijdens de klachtenprocedure dat hij namens de afdeling dermatologie regelmatig zijn medeleven richting klager heeft geuit. Klager is uitgenodigd voor een nagesprek en klager is door dermatoloog F in de gelegenheid gesteld een nieuwe afspraak in het kader van de second opinion in te plannen. Dergelijke afspraken zijn bij uitstek een gelegenheid om het gesprek over de gezondheidstoestand aan te gaan. Daarnaast heeft de arts zich in juli 2023, vlak nadat zij op de hoogte werd gesteld van de klacht van klager, ook persoonlijk tot klager gewend om te reflecteren op het bezoek van klager destijds en haar medeleven te tonen. Er is voldoende aanbod gedaan tot gesprek en er is verbinding met klager gezocht. Het had vervolgens op de weg van klager gelegen om hierop in te gaan. Het valt de arts daarom niet te verwijten dat zij buiten de lopende klachtenprocedures geen contact met klager heeft gezocht om te vragen naar zijn gezondheidstoestand. Dit klachtonderdeel is ook ongegrond.

*Slotsom*

5.7 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat alle onderdelen van de klacht kennelijk ongegrond zijn.

## **6. De beslissing**

De klacht is in al haar onderdelen kennelijk ongegrond.

Deze beslissing is gegeven op 7 mei 2024 door E.A. Messer, voorzitter, J.M. Mommers en J.I. van der Spoel, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door T.C. Brand, secretaris.