

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: H2023-6253

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG  
TE 's-HERTOGENBOSCH

Beslissing in raadkamer van 21 augustus 2024 op de klacht van:

[A],  
wonende in [B],  
klager,  
gemachtigde: mr. M.A. Smits, werkzaam in Nijmegen,

tegen

[C],  
huisarts,  
werkzaam in [D],  
verweerder,  
gemachtigde: mr. I.P.C. Sindram, werkzaam in Nijmegen.

### 1. De zaak in het kort

1.1 Klager verwijt verweerder dat verweerder niet adequaat heeft gereageerd op de door klager schriftelijk aangegeven duizeligheidsklachten. Klager wilde dat verweerder eerst een schriftelijke reactie zou geven op deze duizeligheidsklachten voordat hij hiervoor op consult bij verweerder zou komen. Klager kampt met niet aangeboren hersenletsel (hierna: NAH/N.A.H.) en met de daarmee gepaard gaande informatieverwerkingsproblematiek. Verweerder heeft niet eerst schriftelijk inhoudelijk gereageerd op de genoemde duizeligheidsklachten. Verweerder heeft in zijn reactie op de klacht het college gevraagd om klager niet-ontvankelijk te verklaren en de klacht (kennelijk) ongegrond te verklaren.

1.2 Het college komt tot het oordeel dat klager ontvankelijk is en 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 dossier bevat de volgende relevante stukken:

- het klaagschrift met de bijlagen, ontvangen op 29 september 2023;
- het verweerschrift met de bijlagen, ontvangen op 11 januari 2024;
- het proces-verbaal van het mondelinge vooronderzoek, gehouden op 6 maart 2024.

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

### 3 De feiten

3.1 Op 3 juni 2021 heeft klager aan verweerder gemaïld (alle citaten voor zover relevant met overname van eventuele stijl- en schrijffouten):

“(…) De reden dat ik u deze brief schrijf is omdat ik zeer ontevreden ben. Op 19 mei 2021 heb ik de vaccinatie (…) gehad (...). maar het aller ergste is (...) dat ik nog steeds duizelig ben sinds de prik. Wat moet ik doen om er vanaf te komen? (...) Graag verneem ik van u SCHRIFTELIJK, niet mondeling en zijn u argumenten niet naar mijn tevredenheid, zal ik verdere stappen ondernemen, de maat is vol. (...)”

3.2 Op 11 juni 2021 heeft verweerder naar klager geschreven:

“(…) Naar aanleiding van uw brief d.d. 3 juni 2021 meld ik u het volgende. Om te beginnen vind ik het vervelend dat u hinderlijke klachten heeft na vaccinatie. En ik vind het natuurlijk vervelend dat u problemen ervaart in het contact met de praktijk. Op uw medisch inhoudelijke vraag heb ik geen pasklaar antwoord. Deze brief vind ik ook geen passende plek om een antwoord te geven. (...) Oplossingen komen mijns inziens (...) niet tot stand via schriftelijke communicatie. Ik nodig u dan ook graag uit voor een gesprek. Indien u aanvullende stappen wilt nemen dan kunt u een klacht indienen bij (...) [klachtinstituut] (...).”

3.3 Op 26 april 2022 heeft de gemachtigde van klager aan verweerder geschreven:

“(…) Op 3 juni 2021 heeft mijn cliënt een mail (...) geschreven aan u met een aantal klachten, waarop u een briefje heeft terug geschreven d.d. 11 juni 2021, waarin u uw patiënt uitnodigt voor een gesprek. Cliënt wil echter niet ingaan - in dit stadium - om een persoonlijk gesprek met u te voeren, omdat hij dat naar zijn zeggen niet goed kan hanteren. Hij deelde mij (...) mee, dat hij erg boos is op u, en dit gegeven - opgekropte woede dus - in combinatie met zijn NAH-aandoening hebben tot gevolg dat hij (...) een extreem kort lontje heeft, zodat hij graag schriftelijke communicatie wil over zijn klachten, mede ook omdat spreken hem erg veel energie kost. (...) Inmiddels heb ik een gesprek gevoerd bij cliënt thuis (...). Daarbij is mij meegedeeld, dat hij zich niet serieus genomen voelt door u, o.a. omdat u niet adequaat zou antwoorden op zijn brieven/mails (...).”

3.4 Op 20 mei 2022 heeft verweerder naar de gemachtigde van klager gestuurd:

“(…) Voor zover ik weet hebben (...) [klager] en ik tot vorig voorjaar een goed contact gehad. Ik vind het dan ook spijtig te vernemen dat verstandhouding getroebleerd is. Eerder heb ik aangeboden om in gesprek te gaan. In consulten heb ik in het verleden geen beperkingen ervaren in ons contact. Bovendien moeten we elkaar toch onder ogen komen om ons contact te herstellen. (...). Ik hoop (...) dat we in gesprek kunnen. Opnieuw bied ik aan om bij (...) [klager] langs te gaan en klachten te bespreken. (...)”

3.5 Op 20 juni 2022 heeft de gemachtigde van klager aan verweerder gemaïld:

“(…) Ik ben het met u eens dat voor het bereiken van dit (...) doel gesprekken het eerst aangewezen lijken, maar in dit geval werkt dat niet, waar het gaat om (...) [klager]. (...)”

3.6 Op 22 september 2022 heeft de gemachtigde van klager aan verweerder geschreven:

“(…) Op 20 juni 2022 heb ik (…) u uitgenodigd om schriftelijk (…) naar mij te reageren (…). Ook daar is niets op vernomen. (…).”

3.7 Op 30 september 2022 heeft verweerder aan de gemachtigde van klager gemaïld:“(…) Op de rest van uw mail krijgt u op korte termijn reactie van een confrère. (…).”

3.8 Op 5 december 2022 heeft de gemachtigde van klager aan verweerder bericht:“(…) In uw mail d.d. 30 september 2022 meldt u dat een confrère op korte termijn namens u een reactie zou geven op de mailwisseling die ik met u voerde namens (…) [klager]. Helaas heb ik niets vernomen. (…).”

3.9 Op 13 december 2022 heeft verweerder aan de gemachtigde van klager gemaïld:“(…) Er is een discrepantie tussen het feit dat uw cliënt nog steeds patiënt is in mijn praktijk en de kritiek op mij en op mijn medewerkers. Om met elkaar verder te kunnen moeten we met elkaar in gesprek. Ik heb reeds aangeboden om in gesprek te gaan en ik herhaal hierbij dat aanbod. Wat schriftelijke communicatie doet kunt u zien aan de reactie van (…) [klager] op de verslaglegging van mijn assistente m.b.t. het telefonisch contact dat ze met (…) [klager] had op 10 mei 2022 (…).”

3.10 Op 24 april 2023 heeft de gemachtigde van klager naar verweerder gemaïld:“(…) In uw mail van 13 december 2022 weigert u om desgevraagd eerst een schriftelijke reactie te geven. (…) Alvorens dat gesprek plaats vindt wil (…) [klager] zich daarop kunnen voorbereiden: doordat eerst een 'schriftelijke ronde' plaats vindt. (…) Dus in dit geval is vanwege de door N.A.H. veroorzaakte vertraagde informatieverwerking het noodzakelijk, dat eerst een schriftelijke reactie plaats vindt van uw zijde. Cliënt hecht eraan mee te delen dat, bij een huisbezoek bij hem op 16 december 2022, medewerkers van uw praktijk hebben waargenomen, dat onvoorbereide/plotselinge gesprekken cliënt niet aankan. (…).”

3.11 Op 2 mei 2023 heeft de gemachtigde van klager een rappel gemaïld aan verweerder waarin de gemachtigde van klager aangeeft dat bij uitblijven van een reactie op de mail van 24 april 2023 een tuchtklacht tegen verweerder zal worden ingediend.

4 De klacht en de reactie van de verweerder

4.1 Klager verwijt verweerder dat verweerder niet adequaat zou hebben gereageerd op de duizeligheidsklachten van klager die klager heeft gemaïld op 3 juni 2021.

4.2 Verweerder heeft het college verzocht om klager niet-ontvankelijk te verklaren en de klacht niet inhoudelijk te beoordelen. Voor het geval het college de klacht wel inhoudelijk gaat beoordelen, heeft verweerder het college verzocht de klacht (kennelijk) ongegrond te verklaren.

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

5 De overwegingen van het college  
Ontvankelijkheid

5.1 Verweerder heeft naar voren gebracht dat klager niet-ontvankelijk is omdat klager de klacht slechts heeft ingediend om de eisen van klager kracht bij te zetten. Verweerder is van mening dat het indienen van een tuchtklacht met deze reden disproportioneel is en moet worden aangemerkt als misbruik van het tuchtrechtelijk klachtrecht.

5.2 Het college overweegt dat er sprake is van misbruik van het tuchtrechtelijk klachtrecht als er omstandigheden zijn die het naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar maken dat klager vraagt om een oordeel over zijn klacht. Ook aangenomen dat klager de klacht zou hebben ingediend met de intentie om de eisen van klager kracht bij te zetten maakt niet dat de klacht objectief gezien niet als klacht kan worden beoordeeld. Verweerder heeft ook geen andere feiten of omstandigheden aangedragen waaruit zou blijken dat er sprake is van misbruik van het recht. Het had op de weg van verweerder gelegen om dit misbruik te onderbouwen. Het college is ook zelf niet gebleken van omstandigheden of feiten die tot de conclusie kunnen leiden dat klager zijn recht om te klagen, misbruikt.

5.3 Het college concludeert daarom dat het beroep van verweerder op misbruik van het klachtrecht niet slaagt. Klager is ontvankelijk in zijn klacht. De criteria voor de inhoudelijke beoordeling.

5.4 De vraag is of verweerder de zorg heeft verleend die van hem verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende huisarts. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor de huisarts 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 zorgverleners alleen tuchtrechtelijk verantwoordelijk zijn voor hun eigen handelen.

5.5 Het college oordeelt dat de verweerder niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en licht dat hieronder toe.  
Het niet adequaat reageren op duizeligheidsklachten van klager

5.6 Het college overweegt het volgende. In de brief van 11 juni 2021 heeft verweerder helder aangegeven dat hij geen pasklaar antwoord heeft op de schriftelijk aangegeven duizeligheidsklachten van klager. Verweerder heeft daarbij ook aangegeven dat schriftelijk communiceren niet tot een oplossing leidt. Verweerder heeft klager daarom uitgenodigd voor een consult en hij heeft deze uitnodiging meermaals herhaald.

5.7 In het mondelinge vooronderzoek heeft verweerder het volgende geantwoord op de vraag waarom hij niet schriftelijk inhoudelijk heeft gereageerd op de duizeligheidsklachten:

“(…) Er stond veel in de mail van klager. Ik vond het lastig om antwoord te geven op alle aspecten. Duizeligheid is geen eenvoudige klacht om via de mail te beoordelen en te beantwoorden. Duizeligheid kent veel mogelijke oorzaken. Ik stelde het gesprek voor omdat er onderzoek moest worden gedaan naar de duizeligheidsklachten. Ik wilde bijvoorbeeld weten of de klachten te maken hadden met de bloedsomloop, met het evenwichtsorgaan of met spierklachten. De klachten kunnen te maken hebben met de voorgeschiedenis van klager. Daarnaast kan er aanvullend onderzoek nodig zijn naar bijvoorbeeld bloedarmoede of de schildklier. Er kunnen ontstekingen spelen. Ik dacht dat ik goed contact had met klager en dat het voor hem mogelijk was om

langs te komen. Ik snap dat klager extra tijd nodig heeft. Klager krijgt al extra tijd bij de consulten.(...)”

5.8 In het mondelinge vooronderzoek heeft verweerder het volgende geantwoord op de vraag wat de reden is geweest om klager naar de praktijk te laten komen:

“Bij een consult op de praktijk zou ik aan klager gevraagd hebben of de duizeligheid bij het omdraaien in bed zou spelen. Daarbij verandert de bloedsomloop niet en dan kan de duizeligheid met het evenwichtsorgaan te maken hebben. Ik zou de bloeddruk bekijken, de hartslag meten en neurologisch onderzoek gericht op het evenwichtsorgaan verrichten. Mensen gaan bij dit onderzoek wankelen als het evenwichtsorgaan niet goed werkt. Ik zou ook de nek voelen om na te gaan of deze gespannen is.”

Hoewel artikel 448 Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) de mogelijkheid geeft om de patiënt ook desgevraagd schriftelijk in te lichten, laat dat onverlet dat inlichtingen alleen kunnen worden gegeven als er een – mogelijke – diagnose is. Voor het kunnen stellen van een diagnose is in de meeste gevallen een voorafgaand fysiek onderzoek nodig. In dit geval had klager last van duizeligheidsklachten. Voor dergelijke klachten bestaan verschillende oorzaken. Het is dan ook niet mogelijk om zonder klager te zien een diagnose te stellen waarvoor een behandeling had kunnen worden gestart. Als de huisarts niet kan onderzoeken waardoor de klachten van klager mogelijk worden veroorzaakt, kan er simpelweg geen schriftelijke toelichting worden gegeven. Dat verweerder dus geen schriftelijk antwoord heeft gegeven op de vraag naar de oorzaak van de duizeligheidsklachten kan verweerder dan ook niet worden verweten. Voor zover de klacht nog ziet op de verdere begeleiding naar aanleiding van de vraag om een schriftelijke reactie stelt het college vast dat verweerder verschillende - meer dan de gebruikelijke - oplossingen heeft aangedragen om klager tegemoet te komen en ook onderzoek te kunnen doen naar de gestelde duizeligheidsklachten. Dat klager hier niet op in is gegaan kan verweerder evenmin worden verweten.

5.9 Het college acht het zorgvuldig dat verweerder klager eerst heeft willen zien en onderzoeken voordat verweerder de mogelijke oorzaken van de duizeligheidsklachten (eventueel) schriftelijk zou benoemen. Het college stelt vast dat verweerder bij de eerste reactie aan klager al ondubbelzinnig heeft laten weten dat er geen pasklaar antwoord bestaat op de duizeligheidsklachten van klager. Vervolgens heeft verweerder meerdere oplossingen voorgesteld en rekening gehouden met de NAH-klachten van klager. Dat klager geen genoegen neemt met dit antwoord van verweerder en dat klager zijn vraag om een schriftelijke reactie blijft herhalen, kan verweerder niet worden verweten. Op grond van al het vorenstaande is het college van oordeel dat de klacht ongegrond is.

Slotsom

5.10 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat de klacht kennelijk ongegrond is.  
Publicatie in vaktijdschriften

5.11 In het algemeen belang zal deze beslissing ter publicatie worden aangeboden aan het tijdschrift Medisch Contact. Dit algemeen belang is erin gelegen dat andere (huis)artsen mogelijk van deze zaak kunnen leren. De publicatie zal plaatsvinden zonder vermelding van namen of andere tot personen of instanties herleidbare gegevens (artikel 71 Wet BIG).

## 6 De beslissing

Het college:

- verklaart de klacht kennelijk ongegrond;
- bepaalt dat deze beslissing, nadat die onherroepelijk is geworden, zonder vermelding van namen of andere herleidbare gegevens in de Nederlandse Staatscourant zal worden bekendgemaakt en ter publicatie zal worden aangeboden aan het tijdschrift Medisch Contact.

Deze beslissing is gegeven op 21 augustus 2024 door K.A.J.C.M. van den Berg Jeths-van Meerwijk, voorzitter, N.B. van der Maas en B.C.A.M. van Casteren-van Gils, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door F.A.C. Bergervoet, secretaris.