

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: Z2023/5855

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

ZWOLLE

Beslissing van 7 november 2024 op de klacht van:

**A,**

wonende in B,

klaagster,

tegen

**C,**

*plastisch chirurg,*

werkzaam in D,

verweerder, hierna ook: de plastisch chirurg,

bijgestaan door: mr. E.J.C. de Jong, advocaat te Utrecht.

### 1. De zaak in het kort

1.1 Klaagster is in een privé-kliniek geweest bij een collega-plastisch chirurg van verweerder voor een consult voor een cosmetische operatie aan de hals- en kaaklijn. Verweerder is plastisch chirurg en directeur-eigenaar van de kliniek. Klaagster heeft zich door de collega-plastisch chirurg laten opereren. Klaagster was niet tevreden over het resultaat van deze ingreep en heeft dat kenbaar gemaakt, waarna een tweede operatie is ingepland. Een dag voor die tweede operatie heeft een gesprek tussen klaagster en verweerder plaatsgevonden, waarbij de eerder voorgestelde behandeling is aangepast en de behandelingsovereenkomst is getekend. De volgende dag is de operatie uitgevoerd door de collega-plastisch chirurg. Klaagster maakt verweerder verschillende verwijten.

1.2 Het college komt tot het oordeel dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. Hierna licht het college dat toe.

## 2. De procedure

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

- het klaagschrift, ontvangen op 25 juli 2023;
- het aanvullende klaagschrift met bijlagen, ontvangen op 24 augustus 2023;
- het verweerschrift met bijlagen, ontvangen op 10 oktober 2023;
- de repliek met bijlagen, ontvangen op 23 november 2023;
- het e-mailbericht, ontvangen op 11 december 2023, met de mededeling van de gemachtigde van verweerder dat deze geen gebruik maakt van de mogelijkheid van dupliek.

2.2 De partijen hebben de gelegenheid gekregen om onder leiding van een secretaris van het college met elkaar in gesprek te gaan (mondeling vooronderzoek). Daarvan hebben zij geen gebruik gemaakt.

2.3 De zaak is behandeld op de openbare zitting van 27 september 2024. Verweerder en zijn gemachtigde zijn verschenen. Voorafgaand aan de zitting heeft klagster laten weten niet aanwezig te kunnen zijn. Verweerder heeft zijn standpunt mondeling toegelicht.

2.4 Klagster heeft eerder een tuchtklacht ingediend tegen de collega-plastisch chirurg van verweerder. Die zaak is bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (hierna RTG) Zwolle bekend onder zaaknummer Z2021/3367. Na door klagster en de collega- plastisch chirurg ingesteld hoger beroep heeft het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg (hierna: CTG) heeft in die zaak uitspraak gedaan op 15 mei 2023. Die beslissing is onherroepelijk.[1]

## 3. De feiten

3.1 Op grond van de stukken (waaronder het medisch dossier) en het verhandelde ter zitting dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan.

3.2 Klagster meldde zich met een wens voor een hals- en kaaklijn correctie bij de kliniek waar verweerder werkzaam was als plastisch chirurg en directeur-eigenaar. Een collega-plastisch chirurg van verweerder, die eveneens werkzaam was in de kliniek, zag klagster voor het eerst op 28 september 2018. De collega-plastisch chirurg sprak onvoldoende Nederlands. Daarom was bij het consult een consulente aanwezig die (ook) vertaalde. Volgens de anamnese stelde de collega-plastisch chirurg een platysma plastiek voor. Klagster ondertekende dezelfde dag een informed-consentformulier.

Na het consult stelde een medewerkster van de kliniek in overleg met klaagster de operatiedatum vast op 19 oktober 2018. Klaagster stelde ook per e-mail nog aanvullende vragen, die deels per e-mail werden beantwoord. De operatie vond plaats op 19 oktober 2018 en werd uitgevoerd door de collega-plastisch chirurg. Klaagster was niet tevreden met het resultaat van de operatie.

3.3 Tijdens een consult op 20 september 2019 stelde de collega-plastisch chirurg een na-correctie voor. De consulente bevestigde het voorstel van een na-correctie voor € 250,00 op 23 september 2019 per e-mail. In een e-mail van 3 oktober 2019 bevestigde de consulente de na-correctie in te zullen plannen voor 8 november 2019. De kosten ad € 250,00 zou klaagster op de dag zelf mogen betalen.

3.4 Op 24 oktober 2019 had klaagster een gesprek met verweerder. Klaagster benoemde bij dit gesprek dat zij vond dat er na de platysma plastiek onvoldoende effect was op het huidsurplus van de hals. Na onderzoek noteerde verweerder dat het nekhuidoverschot alleen te corrigeren was door middel van een minilift. Verweerder noteerde in het dossier (onder meer):

*“Anamnesverslag Gezichtscorrectie*

*(...)*

*onder lokaal anesthesie: minilift (pt gaat akkoord met plastisch chirurg dr E opnieuw)*

*ook besproken samen met dr E en gezamenlijke beslissing van plast chir. Team. pt akkoord met deze operatie tegen betaling coulance prijs (korting ivm eerdere platysmalift)”*

3.6 Op 25 oktober 2019 ontving klaagster per e-mail een factuur van € 1.475,00, de behandelingsovereenkomst en nadere informatie. In de behandelingsovereenkomst stond als behandeling een “mini-facelift” genoemd en als prijs € 1.475,00. De behandeling was gepland op 8 november 2019.

Klaagster vroeg in de periode tot de operatie in diverse e-mailberichten informatie over de geplande ingreep, die deels per e-mail zijn beantwoord door verweerder.

3.7 Op 7 november 2019 kwam klaagster in de avond bij verweerder op consult. In het dossier noteerde deze dat klaagster toch ook een MACS lift wilde in verband met een wens tot correctie van de nasolabiaalplooien en wangen. De afgesproken prijs werd in verband met de uitgebreidere behandeling verhoogd met € 1.000,00.

De behandelingsovereenkomst werd op 7 november 2019 ondertekend. Ook werd die dag het informed-consentformulier voor de MACS lift ondertekend door klaagster en verweerder.

De collega-plastisch chirurg voerde op 8 november 2019 de MACS lift uit bij klaagster.

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

4.1 Klaagster verwijt de plastisch chirurg -samenvattend- dat:

- a. hij een diagnose heeft gesteld en een behandelvoorstel heeft gemaakt op 24 oktober 2019, terwijl hij haar toen nog nooit had ontmoet;
- b. hij haar de wettelijke bedenktijd niet heeft gegund;
- c. hij haar privacy heeft geschonden door kennis te nemen van haar behandeldossier;
- d. hij als eigenaar, dan wel als regievoerder, verantwoordelijk is voor misstanden in de kliniek. Het gaat dan om het volgende handelen:
  - het disfunctioneren van zijn collega plastisch chirurg die de Nederlandse taal onvoldoende beheerst om tot informed consent te komen;

- onvoldoende informatie geven over de voorgestelde behandeling;

- het onvoldoende voorbereiden van de operatie op 8 november 2019;

- het onjuist uitvoeren van de behandeling op 26 september 2019 en op 8 november 2019;

- het zonder overleg de behandeling wijzigen ná informed consent;

- het niet nakomen van de (prijs)afspraken;

- het opstellen van misleidende/onjuiste facturen, verslagen, overeenkomsten, checklist en ontslagbrief.

4.2 De plastisch chirurg vindt niet dat hij tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De klacht moet volgens hem ongegrond worden verklaard.

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 plastisch chirurg de zorg heeft verleend die van hem verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende plastisch chirurg. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor de zorgverlener geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden. Dat een zorgverlener beter anders had kunnen handelen is niet altijd genoeg voor een tuchtrechtelijk verwijt.

*Wat is het oordeel van het college?*

5.2 Het college komt tot de conclusie dat de plastisch chirurg tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Het college licht dat als volgt toe.

*Klachtonderdeel a) diagnose stellen en behandelvoorstel maken op 24 oktober 2019 zonder vooraf contact*

5.3 Het eerste onderdeel van de klacht betreft het verwijt dat verweerder op 24 oktober 2019 een behandelvoorstel heeft opgesteld zonder dat hij klaagster ooit heeft ontmoet. Verweerder heeft tijdens de behandeling ter zitting weersproken dat hij degene is geweest die het behandelvoorstel van 24 oktober 2019 heeft opgesteld. Wat daar ook van zij, verweerder heeft op 7 november 2019 een consult gehad met klaagster, waarna de eerder voorgestelde behandeling is aangepast en de behandelingsovereenkomst is ondertekend. De operatie op 8 november 2019 heeft dus plaatsgevonden op basis van de behandelingsovereenkomst van 7 november 2019 en niet op basis van het behandelvoorstel van 24 oktober 2019, zodat het verwijt van klaagster reeds daarom niet slaagt.

5.4 Klachtonderdeel a is ongegrond.

*Klachtonderdeel b) bedenktijd niet in acht nemen*

5.5 In de ‘Leidraad plastische chirurgie en esthetische behandelingen in particuliere klinieken’, die ten tijde van de ingreep van 8 november 2019 van toepassing was, staat dat een zorgverlener een patiënt voldoende bedenktijd moet geven om voor een behandeling te kiezen. In de uitwerking van deze kwaliteitseis is te lezen dat de bedenktijd bij een hoog complexe verrichting (waarbij lokale of gehele anesthesie nodig is) tussen het besluitvormend consult waarin de behandeling wordt voorgesteld en de beslissing om de behandeling door te laten gaan ten minste één week is.

5.6 Het college overweegt dat het besluitvormend consult heeft plaatsgevonden op 7 november 2019 in de avond, nu de definitieve behandelingsovereenkomst op dat moment door klaagster is ondertekend. Vaststaat verder dat de operatie (de tweede ingreep) op 8 november 2019 is uitgevoerd door de collega-plastisch chirurg, zodat er geen bedenktijd van ten minste één week in acht is genomen. De vraag is of dit verweerder tuchtrechtelijk kan worden verweten. In dat kader is relevant welke rol verweerder heeft gehad bij de behandeling van klaagster.

5.7 Het college is van oordeel dat verweerder een actieve en inhoudelijke rol heeft gehad bij de behandeling van klaagster, omdat hij betrokken is geweest in het voortraject alsmede bij de totstandkoming van de definitieve behandelingsovereenkomst met klaagster. Zo heeft verweerder meerdere malen medisch inhoudelijke vragen van klaagster via de e-mail beantwoord en heeft hij op 24 oktober 2019 telefonisch contact met haar gehad over de inhoud van de tweede ingreep. Daarnaast heeft verweerder klaagster gezien tijdens een consult op 7 november 2019. Tijdens dat consult heeft verweerder een eigen afweging gemaakt en advies gegeven met betrekking tot de uit te voeren behandeling. De eerder voorgestelde behandeling is toen aangepast (MACS lift in plaats van minilift) en de behandelingsovereenkomst is ondertekend. Ook het informed-consentformulier voor de aangepaste behandeling is die avond door klaagster en verweerder ondertekend. In de wetenschap dat verweerder tijdens het consult van 7 november 2019 ervan op de hoogte was dat de operatie de volgende dag al zou worden uitgevoerd, had het in

deze situatie ook op zijn weg gelegen om de verplichte bedenktijd te bewaken. De omstandigheid dat verweerder niet de operateur zou zijn, ontslaat hem - gelet op de nauwe betrokkenheid die verweerder had bij de behandeling van klagster - niet van die verplichting. Gesteld noch gebleken is dat verweerder tijdens het consult op 7 november 2019 (nadat een uitgebreidere en aanmerkelijk duurdere behandeling werd overeengekomen dan die in de eerdere behandelingsovereenkomst stond vermeld) klagster heeft gewezen op de bedenktijd, hetgeen verweerder kan worden verweten. Dit geldt nog meer nu het hier een niet-noodzakelijke medische ingreep betreft. De keuze van de patiënt staat in een dergelijk geval immers centraal, zodat verweerder zich ervan had moeten blijven vergewissen dat klagster goed had nagedacht over de ingreep en een weloverwogen beslissing heeft kunnen nemen. Dat klagster bekend was met (de procedures van) cosmetische ingrepen en in het kader van de oorspronkelijk geplande minilift al bedenktijd had gehad, zoals verweerder heeft bepleit, doet daar niet aan af.

5.8 Klachtonderdeel b is gegrond.

*Klachtonderdeel c) zonder toestemming medisch dossier inzien en aanpassen*

5.9 Zoals hiervoor onder klachtonderdeel b reeds is overwogen constateert het college dat verweerder betrokken is geweest bij de behandeling van klagster. Hij had uit dien hoofde en daarmee rechtmatig toegang tot het betreffende dossier voor inzage en het aanbrengen van aantekeningen daarin. Dat is in lijn met het doel van het dossier, immers de continuïteit van de zorg aan de patiënt staat centraal. Het verwijt van klagster dat verweerder daarmee haar privacy heeft geschonden, slaagt dan ook niet.

5.10 Dit klachtonderdeel is ongegrond.

*Klachtonderdeel d) verantwoordelijk voor misstanden binnen de kliniek*

5.11 Volgens klagster moet verweerder als eigenaar dan wel regievoerder verantwoordelijk worden gehouden voor onjuist handelen binnen de kliniek. Het college zal het door klagster genoemde handelen, zoals verwoord in 4.1, hieronder bespreken.

5.12 Voor zover het betreft de verwijten van klagster, inhoudende dat de beide operatieve ingrepen onjuist zijn uitgevoerd, er geen informed consent was bij de eerste ingreep gelet op de taalbarrière en daarbij onvoldoende informatie is gegeven over de voorgestelde behandeling, overweegt het college als volgt. Het CTG heeft in de beslissing van 15 mei 2023 geoordeeld dat zowel de eerste ingreep als de tweede ingreep naar de stand van het vak zijn uitgevoerd. Verder volgt het CTG niet het oordeel van het RTG dat geen sprake is geweest van informed consent. In dat kader heeft het CTG overwogen dat klagster het informed consent formulier heeft ondertekend, klagster nog meermaals per e-mail nadere informatie heeft verzocht en heeft gekregen, alsmede dat voldoende waarborgen zijn ingebouwd om eventuele taal-en communicatieproblemen weg te nemen. Nu de beslissing van het CTG onherroepelijk is, staan bovengenoemde overwegingen in rechte vast. In de beoordeling van deze zaak zijn op die punten geen andere feiten komen vast te staan. Daaruit volgt dat geen sprake is geweest van de door klagster gestelde misstanden, zodat daarom op die punten ook verweerder geen tuchtrechtelijke verwijten gemaakt kunnen worden.

5.13 Ten aanzien van het verwijt dat de behandeling is gewijzigd na informed consent, overweegt het college als volgt. Voor zover klaagster daarmee heeft bedoeld dat de op 7 november 2019 overeengekomen MACS lift - waarvoor zij een informed-consentformulier heeft getekend - niet is uitgevoerd, slaagt dit betoog niet. Zoals hiervoor eveneens is overwogen, heeft het CTG al vastgesteld dat de MACS lift naar de stand van het vak is uitgevoerd, zodat om die reden ook geen sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door verweerder op dat punt.

5.14 Het college overweegt verder dat het verwijt van klaagster dat de prijsafspraken niet zijn nagekomen, feitelijke grondslag mist. De afgesproken bedragen zijn schriftelijk vastgelegd en door klaagster betaald. Voor zover klaagster heeft bedoeld te betogen dat zij ten onrechte € 1.000,00 extra heeft betaald omdat de MACS lift niet zou zijn uitgevoerd, slaagt dit betoog niet. Immers, in de onherroepelijke beslissing van het CTG is al vast komen te staan dat de MACS lift wel en op juiste wijze is uitgevoerd, zodat verweerder ook op dit punt niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

5.15 Tot slot is volgens klaagster misleidende/onjuiste informatie opgesteld door verweerder en aan verschillende instanties verstrekt, waardoor verkeerde beslissingen zijn genomen. Het college kan daar in deze tuchtrechtprocedure niet over oordelen. Als klaagster het niet eens is met beslissingen en de motivering daarvan, dient zij de daartoe geëigende wegen te bewandelen. Klaagster is op dit punt niet-ontvankelijk.

5.16 Klachtonderdeel d is, voor zover klaagster daarin kan worden ontvangen, ongegrond.

#### *Maatregel*

5.17 Nu klachtonderdeel b gegrond is bevonden, staat het college voor de vraag welke maatregel passend is. Verweerder is tekortgeschoten in zijn zorgverlening door het niet bewaken van de verplichte bedenktijd. Doordat klaagster niet de verplichte bedenktijd heeft gehad, is een belangrijk patiëntenrecht geschonden. Hoewel dat in beginsel een berisping zou rechtvaardigen, ziet het college in de gegeven omstandigheden aanleiding om te volstaan met de oplegging van een waarschuwing. Daarbij wordt in het bijzonder het volgende in aanmerking genomen. Het college is er wel van overtuigd dat verweerder als uitgangspunt heeft gehad klaagster de best passende behandeling te bieden. Ook heeft hij zich welwillend opgesteld naar klaagster door het inplannen van de afspraak op 7 november 2019. Verweerder heeft daarbij rekening gehouden met de wens van klaagster om dat gesprek pas één dag voor de geplande operatie te laten plaatsvinden omdat zij anders twee keer moest rijden. In dat kader wordt in aanmerking genomen dat de aanvankelijke insteek van het gesprek was het beantwoorden van de vragen die klaagster nog had naar aanleiding van de eerder in oktober 2019 opgemaakte behandelingsovereenkomst. Gelet op deze omstandigheden acht het college een waarschuwing, de lichtst mogelijke maatregel, voldoende. Een waarschuwing is een zakelijke terechtwijzing dat in de toekomst anders gehandeld moet worden.

#### *Publicatie*

5.18 In het algemeen belang zal deze beslissing worden gepubliceerd. Dit algemeen belang is erin gelegen dat andere beroepsbeoefenaren mogelijk kunnen

leren over het in acht nemen van de bedenktijd. De publicatie zal plaatsvinden zonder vermelding van namen of andere tot personen of instanties herleidbare gegevens.

## 6. De beslissing

Het college:

- verklaart klacht onderdeel b gegrond;
- verklaart klacht onderdelen a en c ongegrond;
- verklaart klacht onderdeel d deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond;
- legt de plastisch chirurg de maatregel op van een waarschuwing;
- 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 voor Gezondheidsrecht, Gezondheidszorg Jurisprudentie en Medisch Contact.

Deze beslissing is gegeven door M.J.C. Dijkstra, voorzitter, J. Sap, lid-jurist, J.F.M. Heuff-Macaré van Maurik, I.S. Krabbe-Timmerman en N.A.S. Posch, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door M.C. Sijtsema, secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 7 november 2024.

secretaris

voorzitter

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. 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.

[1] Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Den Haag C2022/1452 en C2022/1453, ECLI:NL:TGZCTG:2023:82.