

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: H2024/6847

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG TE  
's-HERTOGENBOSCH

Beslissing in raadkamer van 8 januari 2025 op de klacht van:

[A],

wonende in [B],

klager,

tegen:

[C],

huisarts,

werkzaam in [B],

verweerder, hierna ook: de huisarts.

1. Waar gaat de zaak over?

1.1 Klager heeft al jarenlang problemen met zijn burens. De huisarts is daarvan op de hoogte. Tijdens een telefoongesprek met klager heeft de huisarts over verhuizen gesproken. Klager heeft de huisarts daarna een e-mail gestuurd. Klager verwijt de huisarts dat hij in het telefoongesprek een zeer domme opmerking heeft gemaakt. Ook verwijt hij de huisarts dat deze niet op de e-mail van klager heeft gereageerd.

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 De procedure blijkt uit:

- het klaagschrift met de bijlagen, ontvangen op 23 januari 2024;
- de brief van 16 februari 2024 van de secretaris aan klager;
- de brief van klager met bijlagen, ontvangen op 23 februari 2024;
- het aanvullende klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de brief van de huisarts met bijlage, ontvangen op 8 mei 2024;
- het proces-verbaal van het mondelinge vooronderzoek, gehouden op 24 juni 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 leeft al jaren in onmin met zijn buurman. De problemen die klager in verband daarmee ervaarde, beschreef hij in een verslag. Op 28 november 2023 stuurde klager dit verslag per e-mail naar de huisarts.

3.2 Tijdens een telefonisch consult met de huisarts op 19 december 2023 kwamen de slaapproblemen van klager aan de orde. De huisarts heeft in dat gesprek het woord 'verhuizen' genoemd. In het medisch dossier staat hierover vermeld (alle

citaten voor zover van belang en letterlijk weergegeven):

“S slaapt slecht, snachts piekeren over de bovenbuurman, steeds nieuwe zaken. niet in gelijk gesteld. medicatie helpt ook niet. is er iets anders? weet zelf ook wel wat het probleem is. piekert er nietover om te verhuizen

E spanning

P hier heb ik geen oplossing voor. wil niet verhuizen, zit vast in vicieuze cirkel.”

3.3 Diezelfde avond stuurde klager een e-mail met het onderwerp ‘vertrouwensbreuk’ naar de huisarts:

“ Vanmiddag hadden we contact over mijn slaapproblemen. Daar kon u niets aan doen. Dat vermoedde ik zelf al, zei ik, en accepteerde uw antwoord. De buurman kwam ter sprake. Ik vroeg u of u mijn relaas had gelezen. “ja”, antwoordde u. Als u dan vanmiddag nog DURFT te zeggen: “Dan toch maar verhuizen”, dan is er een vertrouwensbreuk. Aangezien dit een denkrichting van u is, valt er niets te helen. Ik zal op zoek gaan naar een andere arts buiten uw centrum. Zolang ik die niet gevonden heb (dat kan moeilijk zijn) zal ik geen enkel beroep meer op u en uw balie (medicijnen) meer doen.”

3.4 Op 20 december 2023 stuurde klager een e-mail aan de huisarts met het verzoek zijn medisch dossier aan een andere huisarts over te dragen. Deze huisarts bleek echter geen nieuwe patiënten meer aan te nemen. De huisarts heeft meerdere pogingen ondernomen om klager van huisarts te laten wisselen.

4. De klacht en de reactie van de huisarts

4.1 Klager verwijt de huisarts dat hij:

a) tijdens het telefoongesprek op 19 december 2023 een zeer domme reactie heeft gegeven, doordat hij niet wist wat er speelde tussen klager en zijn buurman, ondanks dat klager de huisarts daarover heeft geïnformeerd;

b) niet heeft gereageerd op de klacht die klager op 19 december 2023 per e-mail bij de huisarts heeft ingediend.

4.2 De huisarts heeft 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

De criteria voor de beoordeling

5.1 De vraag is of de huisarts 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.

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

Uitleg Klachtonderdeel a) reactie tijdens telefoongesprek

5.3 Klager stelt dat de huisarts een zeer domme reactie heeft gegeven door tijdens het telefoongesprek tegen klager te zeggen: ‘dan toch maar verhuizen’. De huisarts had het zo niet moeten zeggen. De huisarts was immers op de hoogte van de problemen van klager met zijn buurman en van de rechtszaken die daarmee verband houden. Hij weet dat verhuizen voor klager geen optie is.

5.4 De huisarts stelt dat er bij klager sprake is van een jarenlang bestaand patroon van conflicten met burens en instanties met bijbehorende rechtszaken. Bij klager bestaat veel frustratie over het niet erkend worden in zijn gelijk. In het telefoongesprek is gesproken over slaapproblemen van klager als gevolg van de spanningen rond de rechtszaken. Klager probeerde in dat gesprek de huisarts te overtuigen van zijn gelijk en van het onrecht dat hem wordt aangedaan. Omdat de rechter klager niet in het gelijk had gesteld, heeft de huisarts toen tegen klager gezegd: ‘volgens mij heeft u

geen andere keuze dan toch maar te verhuizen of te berusten in de zaak.'

5.5 Voorop staat dat verwijten over inhoud en wijze van (mondelinge) communicatie zich moeilijk op hun juistheid laten beoordelen door het college, dat van die communicatie immers geen getuige is geweest. Het is vaak de toon die de muziek maakt, en die toon is aan derden niet (goed) over te brengen. Iets soortgelijks geldt met betrekking tot de context waarin woorden of uitlatingen worden gebruikt: die kan bepalend zijn voor de betekenis ervan, maar is hooguit gebrekkig te reconstrueren. Daarbij komt dat bij communicatie tussen enerzijds leken en anderzijds professionals het misverstaan van elkaar een voortdurend actueel gevaar is, dat nog toeneemt naarmate deelnemers aan die communicatie bij het onderwerp ervan emotioneel betrokken zijn. Een en ander maakt het beoordelen van de gegrondheid van verwijten als bedoeld, voor derden tot een moeilijke opgave.

5.6 Op grond van de hierboven geschetste feiten en omstandigheden kan het college alleen vaststellen dat tijdens het telefoongesprek door de huisarts het woord 'verhuizen' is gebruikt en dat klager daar zeer verbolgen over was. Tijdens het mondelinge vooronderzoek heeft klager aangegeven dat de huisarts hem daarmee niet het gevoel heeft gegeven dat hij aan de kant van klager staat.

5.7 Dat klager de opmerking van de huisarts over verhuizen als zeer domme opmerking heeft ervaren, is een subjectieve beleving van klager. Hoewel de huisarts wist dat het onderwerp verhuizen bij klager gevoelig lag, kan de huisarts tuchtrechtelijk gezien geen verwijt worden gemaakt van een dergelijke subjectieve beleving van klager. Het college voegt hier nog aan toe dat de huisarts de opmerking heeft gemaakt naar aanleiding van de uitkomst van een juridische procedure en dat deze geen verband houdt met een medisch inhoudelijke kwestie. Dit klachtonderdeel is kennelijk ongegrond.

Klachtonderdeel b) het niet reageren op een klacht

5.8 Klager stelt dat hij door het gebruik van de woorden "...DURFT te zeggen" en "vertrouwensbreuk" in zijn e-mail, een klacht heeft ingediend. Hij verwijt de huisarts dat deze daar niet op heeft gereageerd.

5.9 De huisarts heeft de inhoud van de e-mail van 19 december 2023 als eenzijdige mededeling opgevat en er daarom niet op gereageerd. Klager was immers zeer stellig in zijn boodschap. Op het verzoek van klager in zijn e-mail van 20 december 2023, heeft de huisarts wel gereageerd.

5.10 Het college stelt vast dat het onderwerp van de e-mail van 19 december 2023 'vertrouwensbreuk' luidt en dat klager in de tekst van zijn bericht het woord 'klacht' niet heeft gebruikt. Ook uit de context van de e-mail kan het college niet afleiden dat er sprake zou zijn van een klacht. Naar het oordeel van het college betrof het een mededeling van klager en bestond er voor de huisarts dan ook geen aanleiding om op dat moment contact op te nemen met klager. Dat de huisarts niet op deze e-mail gereageerd heeft, valt hem dan ook niet aan te rekenen.

Slotsom

5.11 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat de beide klachtonderdelen kennelijk ongegrond zijn.

## 6. De beslissing

Het college:

- verklaart de klacht in al haar onderdelen kennelijk ongegrond.

Deze beslissing is gegeven op 8 januari 2025 door K.A.J.C.M. van den Berg

Jeths-van Meerwijk, voorzitter,

J.G.E. Smeets en N.B. van der Maas, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door C.W.M. Hillenaar, secretaris.

