

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: Z2024/7426

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

ZWOLLE

Beslissing in raadkamer van 10 januari 2025 op de klacht van:

A,

wonende in B,

klager,

gemachtigde: mr. E. van Haasteren, werkzaam in Leiden,

tegen

C,

huisarts,

werkzaam in B,

verweerder, hierna ook: de huisarts,

gemachtigde: mr. F.W. Jansen, werkzaam in Amsterdam.

1. De zaak in het kort

1.1 Klager staat als patiënt ingeschreven in de huisartsenpraktijk van verweerder. Tijdens een consult van de praktijkondersteuner deed klager een persoonlijke ontboezeming, waarvan hij achteraf niet wilde dat deze in zijn dossier werd opgenomen. Het vernietigingsverzoek van klager werd afgewezen. Klager wenste inzage in zijn medisch dossier en had hierover contact met de huisarts. Klager verwijt de huisarts dat hij hem ten onrechte niet uitnodigde voor een kennismakingsgesprek na overname van de praktijk, zijn praktijkvoering niet op orde heeft, niet meewerkte aan onmiddellijke inzage en afschrift van het medisch dossier, hem onheus bejegende en onterecht een declaratie bij de zorgverzekeraar indiende.

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 16 juli 2024;
- het verweerschrift met de bijlagen, ontvangen op 4 oktober 2024;
- het e-mailbericht van de gemachtigde van klager van 12 november 2024, met de bijlage;
- het proces-verbaal van het mondelinge vooronderzoek, gehouden op 14 november.

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. De feiten

3.1 Klager, geboren in 1951, staat sinds 6 februari 2020 ingeschreven in huisartsenpraktijk D (verder: de huisartsenpraktijk).

3.2 In het najaar van 2020 heeft de huisarts de praktijk en de daaraan verbonden patiënten van zijn voorganger overgenomen. Per 1 maart 2024 is de huisartsenpraktijk verhuisd naar een nieuw adres, waar de huisarts tot op heden werkzaam is.

3.3 Klager is sinds 2011 bekend met diabetes mellitus type 2. In 2019 werd door de voormalig huisarts van klager de diagnose 'geheugen-/concentratie-/oriëntatiestoornissen' gesteld.

3.4 Op 31 januari 2024 kwam klager ter controle van zijn diabetes mellitus type 2 bij de praktijkondersteuner somatiek (verder: POH-S). De laboratoriumwaarden van klager werden besproken en de POH-S adviseerde om te starten met een statine (cholesterolverlagende medicatie). Ook werden de risico's van het niet gebruiken daarvan besproken. Klager was het niet eens met het behandeladvies en deed vervolgens een persoonlijke ontboezeming.

3.5 Op 1 februari 2024 schreef klager via de online patiëntenomgeving aan de POH-S het volgende (alle citaten voor zover van belang en letterlijk weergegeven): *"In vervolg op het jaarcontrolegesprek Diabetes type II van hedenmiddag 31 januari trek ik mijn toestemming voor het vastleggen van persoonlijke mededelingen in het medisch dossier in. De uitlatingen waarop ik doel zijn in een onbewaakt moment*

gedaan en gezien hun aard niet geschikt voor opname in het medisch dossier. Ik ga er van uit dat u ze zult verwijderen.”

3.6 Diezelfde dag schreef de POH-S aan klager dat zij een kleine aanpassing had gemaakt in de notitie en dat zij de huisarts had gevraagd om mee te lezen. Opgemerkt werd dat zorgverleners genoodzaakt zijn om onderwerpen die zijn besproken, waaronder de risico's van het al dan niet behandelen en de keuze van de patiënt daarin, vast te leggen in het medisch dossier. De conclusie was dat de informatie in de notitie noodzakelijk was voor een correcte weergave van wat er met klager was besproken.

3.7 Op 6 februari 2024 reageerde klager via de online patiëntenomgeving dat het voor hem onduidelijk was of de persoonlijke mededeling uit zijn dossier was verwijderd. Klager verzocht om inzage in zijn medisch dossier.

3.8 Vervolgens stelde de POH-S via de online patiëntenomgeving aan klager voor om een afspraak met de huisarts te plannen om in gesprek te gaan over de inzage in zijn dossier.

3.9 Op 8 februari 2024 stuurde klager een aangetekende brief naar de huisartsenpraktijk waarin hij verzocht om inzage in zijn dossier.

3.10 Op 20 februari 2024 bezocht klager de huisartsenpraktijk, omdat hij geen reactie had ontvangen op zijn brief. Er werd een afspraak gepland op 27 februari 2024 met de huisarts.

3.11 Op 27 februari 2024 besprak klager met de huisarts zijn inzageverzoek, de aanleiding daarvan en zijn onvrede over de werkwijze. De huisarts liet de notitie van het consult van 31 januari 2024 aan klager lezen en gaf hem hiervan een afschrift mee.

3.12 Vanwege het ontbreken van vertrouwen in de huisarts, maakte klager op 27 februari 2024 kenbaar op zoek te gaan naar een andere huisartsenpraktijk. Omdat de huisartsenpraktijken in de omgeving vol waren stond klager - tot aan de datum waarop het mondeling vooronderzoek plaatsvond - formeel nog ingeschreven in de praktijk van de huisarts.

4. De klacht en de reactie van de huisarts

4.1 Klager verwijt de huisarts dat hij:

- a. hem ten onrechte niet heeft uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek na overname van de huisartsenpraktijk. Dit klemt temeer gelet op de sinds 2011 gestelde diagnose diabetes mellitus type 2 en in 2019 door de vorige huisarts gestelde diagnose dementie;

- b. zijn praktijkvoering niet op orde heeft, omdat de POH-S niet heeft willen antwoorden op het herhaalde verzoek van klager om zijn persoonlijke ontboezeming tijdens het gesprek op 31 januari 2024 uit het dossier te halen;
- c. niet heeft willen meewerken aan onmiddellijke inzage en afschrift van klagers medisch dossier na zijn verzoek daartoe;
- d. hem onheus heeft bejegend in het gesprek op 27 februari 2024, waarbij de huisarts het verzoek om inzage en afschrift van klager zijn dossier als motie van wantrouwen zag en intiminderend is geweest;
- e. ten onrechte een declaratie heeft ingediend voor het gesprek op 27 februari 2024 van 24,33 euro.

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. Verder geldt het uitgangspunt dat zorgverleners alleen tuchtrechtelijk verantwoordelijk zijn voor hun eigen handelen.

De beoordeling van de klacht

Klachtonderdeel a) onterecht niet uitnodigen voor een kennismakingsgesprek

5.2 Klager meent dat gelet op zijn twee ernstige aandoeningen (diabetes mellitus type 2 en dementie) de huisarts bij overname van de huisartsenpraktijk een kennismakings- of stand-van-zakengesprek had moeten initiëren. Nu hij dit in vier jaar tijd niet heeft gedaan, is de huisarts nalatig geweest en is er sprake van een gebrek aan professionele betrokkenheid.

5.3 De huisarts stelt bekend te zijn met de medische voorgeschiedenis van klager, omdat hij bij overname van de praktijk ook het medisch dossier van klager overgedragen heeft gekregen. Alleen wanneer daartoe aanleiding bestaat, komt hij met patiënten in contact. Het is begrijpelijk dat klager hem graag eerder persoonlijk had ontmoet, alleen bestond er geen (medische) aanleiding voor de huisarts om een persoonlijke ontmoeting te initiëren.

5.4 Het college is van oordeel dat er voor de huisarts geen verplichting bestond om bij overname van de huisartsenpraktijk een kennismakings- of stand-van-zakengesprek te initiëren met klager. Niet is gebleken dat er voor de huisarts een directe aanleiding bestond om klager persoonlijk te ontmoeten. Dit valt de huisarts niet tuchtrechtelijk te verwijten. Overigens had klager, desgewenst, zelf om

een kennismakings- of stand-van-zakengesprek met de huisarts kunnen verzoeken. Dit klachtonderdeel is kennelijk ongegrond.

Klachtonderdeel b) niet op orde hebben van de praktijkvoering

5.5 Volgens klager heeft de huisarts zijn praktijkvoering niet op orde, omdat de POH-S herhaaldelijk geen direct antwoord heeft willen geven op zijn verzoek om de persoonlijke ontboezeming uit zijn medisch dossier te verwijderen. De POH-S heeft hiermee niet correct gereageerd op zijn verzoek, omdat de communicatie misleidend en ontwijkend was. Omdat de huisarts het consult heeft gedelegeerd aan de POH-S en het zijn taak is om als eindverantwoordelijke zorg te dragen voor kloppende communicatie en inzageverlening, heeft hij zijn praktijkvoering niet op orde.

5.6 De huisarts is van mening dat de POH-S correct heeft gehandeld tijdens het consult op 31 januari 2024, waarin zij een behandeladvies aan klager gaf en ook met betrekking tot het verwijderings- en inzageverzoek. De POH-S heeft klager terecht en overeenkomstig het intern beleid van de huisartsenpraktijk rondom de afhandeling van klachten doorverwezen naar hem.

5.7 Het college concludeert dat het afwijzen van het verwijderingsverzoek door de POH-S ziet op het door haar gegeven behandeladvies over het starten met een statine en de risico's van het niet opvolgen daarvan. Dat er bij klager onduidelijkheid bestond of de persoonlijke ontboezeming nu wel of niet ergens stond opgenomen in het dossier waardoor hij zijn verzoek nogmaals moest doen, is voor het college te volgen maar valt tuchtrechtelijk niet te verwijten aan de huisarts. Klaarblijkelijk was er sprake van een miscommunicatie over de afwijzing van het verwijderingsverzoek. De huisarts was niet aanwezig bij het gesprek tussen klager en de POH-S. Hij heeft enkel op verzoek van de POH-S de notitie meegelezen en steunde de afwijzing van het vernietigingsverzoek in de veronderstelling dat dit ging over het niet willen opvolgen van het behandeladvies. Er zijn volgens het college geen aanwijzingen dat de huisarts hierin anders had moeten handelen dan hij heeft gedaan of dat hij als eindverantwoordelijke hierin is tekortgeschoten. Het verwijt dat de huisarts zijn praktijkvoering niet op orde heeft is daarom kennelijk ongegrond.

Klachtonderdeel c) niet willen meewerken aan onmiddellijke inzage en afschrift van het medisch dossier

5.8 Volgens klager heeft de huisarts niet willen meewerken aan onmiddellijke inzage en afschrift van zijn medisch dossier. In de online patiëntenomgeving was de volledige rapportage van de POH-S van 31 januari 2024 waarin zijn persoonlijke ontboezeming stond beschreven niet zichtbaar. Er is door de huisarts niet gereageerd op de aangetekende brief van 8 februari 2024 en uiteindelijk heeft hij zelf een gesprek met de huisarts moeten initiëren.

5.9 De huisarts meent gehandeld te hebben volgens de eisen die de wet-en regelgeving aan het inzagerecht stelt. Klager kon zonder zijn toestemming of een noodzakelijke handeling vanuit hem in het online patiëntenportaal zijn medisch dossier inzien. Het is onjuist dat hij niet heeft willen reageren op de brief van klager. Hier is een korte vertraging ontstaan in verband met de periode rondom de verhuizing van de huisartsenpraktijk.

Nadat hij bekend was geworden met de brief, heeft hij een afspraak op zijn spreekuur laten inplannen om te bezien of hij de onvrede bij klager weg kon nemen en of er een

oplossing mogelijk was. Het is binnen de praktijk gebruikelijk om een klacht eerst fysiek te bespreken, omdat er dan ook non-verbale communicatie zichtbaar is. Hij heeft klager tijdens dit gesprek inzage in en een afschrift van zijn dossier gegeven, waaruit blijkt dat de persoonlijke ontboezeming niet in het dossier staat opgenomen. De persoonlijke ontboezeming van klager is nergens genoteerd en er is naast het digitale dossier geen fysiek dossier aanwezig. Tijdens het mondeling vooronderzoek gaf de huisarts aan bereid te zijn om een afschrift van het gehele medisch dossier aan klager te verstrekken.

5.10 Bij de beoordeling van dit klachtonderdeel is de KNMG-richtlijn 'Omgaan met medische gegevens' uit 2024 (hierna: de richtlijn) van belang. In alinea 2.11.2 van de richtlijn is onder het kopje 'Recht op inzage in en afschrift van het dossier' het volgende bepaald: "Een patiënt heeft recht op inzage in en een afschrift van zijn medisch dossier. De arts is verplicht om de inzage of het afschrift elektronisch te verstrekken als de patiënt daarom verzoekt. Verstrekking op papier is niet verplicht, maar ligt wel voor de hand als bijvoorbeeld een oudere patiënt dat wenst of geen computer of toegang tot een patiëntenportaal heeft. Ook heeft een patiënt bij een elektronisch afschrift recht op een overzicht van wie bepaalde informatie in zijn elektronische dossier heeft ingezien of opgevraagd, en op welke datum. Een arts kan elektronisch inzage en een afschrift geven door een digitaal afschrift te maken en deze aan de patiënt te geven of online inzage te geven, bijvoorbeeld via een patiëntenportaal. Het recht van de patiënt om kennis te nemen van gegevens die over hem worden opgeslagen, heeft een fundamenteel karakter. Dit betekent onder andere dat – uitzonderingen daargelaten – een arts een verzoek van de patiënt om zijn medisch dossier in te zien en/of daarvan een kopie te krijgen, niet mag weigeren. De arts mag de patiënt wel begeleiden bij de inzage, maar mag dit niet als voorwaarde stellen voordat een afschrift wordt verstrekt."

5.11 Het college is van oordeel dat de huisarts heeft gehandeld conform deze richtlijn. Met de toegang tot het online patiëntenportaal had klager digitaal inzage in zijn dossier. De huisarts heeft weersproken dat er meerdere versies van het dossier van klager zijn en dat de persoonlijke ontboezeming ergens staat genoteerd. Dat er gelet op de verhuizing van de praktijk een paar weken tussen het verzoek om inzage en de afspraak met de huisarts heeft gezeten, leidt niet tot een gegrond tuchtrechtelijk verwijt. Klager had immers al digitaal inzage in zijn dossier. Uit het medisch dossier blijkt dat de huisarts de notitie zoals die in het dossier staat aan klager heeft laten lezen en dat klager een fysieke kopie van de notitie heeft ontvangen. Hieruit blijkt dat de huisarts heeft voldaan aan zijn verplichting tot inzage en afschrift van het medisch dossier. Dit klachtonderdeel is dan ook kennelijk ongegrond.

Klachtonderdeel d) onheuse bejegening

5.12 Klager stelt dat de huisarts zijn verzoek om inzage in zijn dossier als een motie van wantrouwen zag en het irritatie bij hem opwekte. De huisarts creëerde hiermee een ongezonde dynamiek en liet weten dat bij een gebrek aan vertrouwen klager naar een andere huisarts zou moeten overstappen. Het gesprek met de huisarts op 27 februari 2024 was hierom intimiderend en gaf hem het gevoel onder druk gezet te worden, terwijl klager als patiënt in een kwetsbare positie verkeert.

5.13 De huisarts is van mening dat hij klager niet onheus heeft bejegend. Hij heeft geprobeerd om de onvrede bij klager weg te nemen en om het inzageverzoek af te wikkelen. De huisarts herkent zich er niet in dat hij zich boos of dreigend heeft

opgesteld tegenover klager. Het inzageverzoek heeft hij niet als een motie van wantrouwen ervaren en dit gaf ook geen aanleiding om de behandelrelatie te beëindigen. Hij heeft zijn best gedaan om de kwestie zorgvuldig af te wikkelen en betreurt het dat klager dit niet zo heeft ervaren. De huisarts gaf tijdens het mondeling vooronderzoek aan dat klager nog altijd welkom is in zijn huisartsenpraktijk.

5.14 Het college stelt vast dat de lezingen van klager en de huisarts over de communicatie en de bejegening tijdens het consult op 27 februari 2024 uiteenlopen. Het is in dit geval voor het college niet te reconstrueren hoe het een ander heeft plaatsgevonden tijdens het consult. Dat betekent dat niet kan worden vastgesteld of de huisarts klachtwaardig heeft gehandeld. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van klager minder geloof verdient dan dat van de huisarts, maar op de omstandigheid dat voor het oordeel of een bepaalde verweten gedraging tuchtrechtelijk verwijtbaar is, eerst moet worden vastgesteld welke feiten daaraan ten grondslag gelegd kunnen worden. Deze feiten kan het college dus, ook als aan het woord van klager en van de huisarts evenveel geloof wordt gehecht, hier niet vaststellen. Dit klachtonderdeel is dan ook kennelijk ongegrond.

Klachtonderdeel e) onterechte declaratie

5.15 Volgens klager heeft er op 27 februari 2024 geen medisch consult plaatsgevonden, noch therapeutisch of diagnostisch, waardoor de huisarts onterecht 24,33 euro heeft gedeclareerd bij de zorgverzekeraar.

5.16 De huisarts meent zorgvuldig te hebben gehandeld door kosten in rekening te brengen die passen bij een regulier consult. Hij heeft de notitie met als inhoud het behandeladvies van de POH-S op 31 januari 2024 en de risico's van het niet opvolgen daarvan nogmaals met klager besproken. Het inzageverzoek, de onvrede van klager hierover en het vertrouwen in de behandelrelatie waren onderwerp van gesprek tijdens het consult.

5.17 Het college is van oordeel dat, los van het feit of kan worden vastgesteld of ook daadwerkelijk ziekte gerelateerde zaken zijn besproken op 27 februari 2024, er een consult heeft plaatsgevonden waarbij de onderwerpen die aan bod kwamen de zorgverlening raken en ook relevant zijn voor het uitvoeren van de behandelovereenkomst. Om die reden kan niet worden geconcludeerd dat de huisarts onterecht kosten van een regulier consult heeft gedeclareerd bij de zorgverzekeraar. Ook dit klachtonderdeel is kennelijk ongegrond.

Slotsom

5.18 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 10 januari 2025 door Th.A. Wiersma, voorzitter, H.M. Kole, en R.J. Wolters, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door J.E.A. van Dooren-Gerding, secretaris.

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.