

Geanonimiseerd

Uitspraak Geschillencommissie EZA (van 2 januari 2019)

inzake het geschil tussen:

**(naam indiener)
(hierna verder (naam indiener) te noemen)
wonend te (...)**

en

**Opsis Oogziekenhuis,
(hierna verder Opsis te noemen)
gevestigd te Amstelveen.**

De procedure

Op 19 augustus 2018 heeft (naam indiener) een geschil voorgelegd aan de Geschillencommissie-EZA (hierna verder aan te duiden als de Commissie) met het verzoek om daarover een uitspraak te doen.

Het geschil heeft betrekking op een klacht die door (naam indiener) is ingediend tegen Opsis.

De voorzitter van de Commissie heeft (naam indiener) in haar klacht ontvankelijk verklaard, waarna Opsis schriftelijk verweer heeft gevoerd. In het kader van een nadere instructie is (naam indiener) namens de voorzitter van de Commissie bij brieven van 22 oktober 2018 en 1 november 2018 verzocht om nadere inlichtingen te verstrekken, waarop (naam indiener) bij mail van 29 oktober 2018 en bij brief van 6 november 2018 heeft gereageerd. Desgevraagd heeft Opsis gereageerd bij schrijven van 26 november 2018.

De voorzitter van de Commissie heeft op grond van artikel 13 lid 1 onder a van het Reglement van de Geschillencommissie EZA besloten dat het geschil enkelvoudig en zonder zitting (ambtelijke behandeling) zal worden afgedaan.

De feiten

1. Op 12 december 2017 is (naam indiener) door (oogarts) wegens staar aan haar linkeroog geopereerd. Voorafgaand aan deze operatie heeft zij een formulier 'informed consent' getekend. De operatie, waarbij een multifocale lens is geplaatst, verliep ongecompliceerd. (naam indiener) bleek in de periode na de operatie echter niet tevreden met het resultaat ervan en heeft bij brief van 21 maart 2018 aan Opsis een aantal klachten geformuleerd. Zij gaf daarbij te kennen deze klachten bij het eerstkomende controlegesprek

op 3 april 2018 te willen bespreken met (oogarts). (naam indiener) heeft dit gesprek echter op 2 april 2018 afgezegd, omdat zij geen reactie had ontvangen op haar brief van 21 maart 2018. Bij mail van 4 april 2018 heeft (...) (hierna verder (kwaliteitsmanager) te noemen), als operationeel en kwaliteitsmanager werkzaam bij Opsis, (naam indiener) geschreven dat zij het vervelend vond dat de afspraak van 3 april 2018 kennelijk door een misverstand niet was doorgegaan. Ook gaf zij aan dat van de kant van Opsis een gesprek over de klachten van (naam indiener) nog steeds op prijs werd gesteld.

2. (naam indiener) heeft daarop bij mail van 4 april 2018 als volgt gereageerd:
*“Dag (kwaliteitsmanager),
 Dank voor uw prettige brief met de wat mij betreft perfecte samenvatting van de gang van zaken tot nu toe.
 Ik wacht uw uitnodiging af.
 Vriendelijke groet,
 (naam indiener)”*

3. Op 5 april 2018 (kwaliteitsmanager) (naam indiener) per mail uitgenodigd voor een gesprek met (oogarts) op 25 april 2018.

4. Bij brief aan Opsis van 11 mei 2018 heeft (naam indiener) naar aanleiding van het gesprek 25 april 2018 onder meer het volgende geschreven:.

*“(...)
 Heden heb ik een uitgebreid overleg met een klachtenfunctionaris van (...) gehad.
 Mede gezien de wijze waarop het eerdere gesprek met (oogarts) en de kwaliteitsmedewerker van Opsis verliep, heb ik niet veel fiducia in het nogmaals aangaan van een gesprek met het oog op het vinden van overeenstemming.*

*(...)
 Wat ik nu voorsta, is het starten van een procedure bij de Geschillencommissie EZA.
 Ik heb twee doelen daarbij.*

Ik wil teruggave van de € 2.950 die ik heb afgestort voor de lenzen. Immers, de lens die bij de operatie er is ingezet, wordt op afzienbare termijn eruit gehaald wegens gebrek aan succes en het herstellen van de natuurlijke leescapaciteit. Het andere oog behoeft in het geheel geen operatie te ondergaan. Dit alles bij de afdeling Oogheelkunde van het (naam ziekenhuis), waar ik een second opinion heb ingewonnen en nu tevens patiënt ben geworden.

Voorts wil ik schadevergoeding voor de geleden ellende (pijn, niet kunnen lezen, niet begrijpen cq niet geïnformeerd zijn, geen gehoor krijgen voor mijn verdriet wegens opeens niet kunnen lezen en de verwarring die daaruit ontstaat, etc.) .

Ik wil graag uw besluit aangaande het bovenstaande en dan wil ik tevens vernemen of u een procedure bij de Geschillencommissie wilt voorkomen en in dat geval hoor ik graag uw aanbod voor wat betreft de schadevergoeding. U kunt deze brief beschouwen als een tussenstap tussen een mediation en een beroep op de Geschillencommissie.

Mocht ik na twee weken na hierboven genoemde datum niets van u vernomen hebben, start ik een formele procedure bij de Geschillencommissie.”

5. Namens Opsis heeft (kwaliteitsmanager) bij brief van 28 mei 2018 aan (naam indiener) onder meer geschreven dat Opsis haar klachten wel degelijk serieus wilde nemen, dat (oogarts) naar eer en geweten heeft gehandeld en als arts een inspanningsverplichting heeft. Zij zegt verder toe dat de kosten van de multifocale lens voor het rechteroog van (naam indiener) aan haar zullen worden terugbetaald, aangezien zij aan dat oog niet is geopereerd en stelt voor om de hele zaak nog eens rustig te bespreken.

6. Bij brief van 31 mei 2018 heeft (kwaliteitsmanager) opnieuw een brief aan (naam indiener) gestuurd. Hierin staat onder meer het volgende:

“(...) Los van het feit dat u reeds had aangegeven dat u geen vertrouwen meer heeft in onze kennis en kunde, zijn aanvullende behandelmogelijkheden nog wel degelijk een onderwerp dat wij met u hadden willen bespreken. Derhalve is een gesprek met een mediator van (onafhankelijke klachtenfunctionaris) naar onze mening wel op zijn plaats. Deze stappen zijn niet voor niets in de wet opgenomen. Ook voor mij is dit nieuw, vandaar mijn tweede en latere reactie op de procedure. Hiervoor bij voorbaat mijn excuus.

Met deze brief wil ik dan ook vanuit onze klachtenprocedure benadrukken dat wij graag met (...) om de tafel willen gaan. (...)”

7. Bij mail van 24 juni 2018 heeft (naam indiener) aan (kwaliteitsmanager) bericht dat zij akkoord is met terugbetaling van € 1.475,- en dat zij nader zal berichten wanneer zij van (onafhankelijke klachtenfunctionaris) nog bepaalde informatie heeft ontvangen. Vervolgens heeft zij bij mail van 28 juni 2018 aan (kwaliteitsmanager) bericht dat zij (na overleg met (onafhankelijke klachtenfunctionaris)) akkoord gaat met haar voorstel voor mediation.

8. Op 19 juli 2018 heeft een bemiddelingsgesprek plaatsgevonden onder leiding van een onafhankelijk klachtfunctionaris, tevens mediator, (onafhankelijke klachtenfunctionaris) (hierna verder (onafhankelijke klachtenfunctionaris) te noemen) van (onafhankelijke klachtenfunctionaris), (...) (hierna verder (onafhankelijke klachtenfunctionaris) te noemen). Daarbij was naast (naam indiener) ook (oogarts) aanwezig.

9. De afspraken die daarbij zijn gemaakt zijn door (onafhankelijke klachtenfunctionaris) samengevat bij mail van 20 juli 2018, welke als volgt luidt:

“Geachte (naam indiener) en (oogarts),

Zoals besproken in het bemiddelingsgesprek jl. 19-07-2018, hierbij de afspraak die tot stand is gekomen. (oogarts) wil de kosten voor de bij (naam indiener) geplaatste lens vergoeden, voorwaarde is dat (naam indiener) de lens eerst operatief laat verwijderen zodat deze retour kan worden gestuurd aan de fabrikant van de lens.

Ter overweging heb ik vanuit mijn rol als KF de optie aangereikt de lens die bij (naam indiener) is geplaatst sowieso te vergoeden. Mocht (naam indiener) besluiten de lens toch te laten verwijderen dan zou deze alsnog terug kunnen naar de fabrikant. Mocht ze besluiten de lens niet te laten verwijderen, dan kan de lens niet terug naar de fabrikant en zouden de kosten voor Opsis zijn.

(oogarts) neemt deze opmerking in overweging en laat weten wat zijn beslissing in deze gaat zijn.

Ten aanzien van een schadeloosstelling vanwege door (naam indiener) ervaren leed is een bedrag van €250,- genoemd. Hier is in het bemiddelingsgesprek, geen concrete afspraak meer over gemaakt, graag verneem ik nog van (oogarts) of hij bereidt is dit bedrag aan (naam indiener) te betalen en van (naam indiener), of dit bedrag volstaat.

Rest mij nog het verzoek aan (kwaliteitsmanager) deze mail door te sturen aan (oogarts), omdat ik zijn mailadres niet heb.

Hopende u allen zo voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

(onafhankelijke klachtenfunctionaris)

10. Op 25 juli 2018 heeft (oogarts) de volgende mail aan (onafhankelijke klachtenfunctionaris) gezonden:

*“Geachte (onafhankelijke klachtenfunctionaris),
Bij deze ontvangt u mijn reactie betreffende de door u voorgestelde afspraken zoals besproken in het bemiddelingsgesprek 19 juli jl.
Uw voorstel om de lens te vergoeden, ongeacht of (naam indiener) besluit de geplaatste lens te laten verwijderen, is akkoord. Ik zal het bedrag van 1.475 euro dan ook laten overmaken door de financiële administratie als ook zij hiermee akkoord is tegen finale kwijting. Mocht (naam indiener) wel besluiten de lens operatief te laten verwijderen, zal zij deze nog naar ons opsturen. In het gesprek is de schadeloosstelling van € 250,- verder niet meer ter sprake gekomen. Met de terugbetaling van de lens lijkt het me redelijk deze zaak voor beide partijen in goede orde af te sluiten.(...)”*

11. (onafhankelijke klachtenfunctionaris) heeft (oogarts) bij mail van 26 juli 2018 als volgt geantwoord:

*“Geachte (oogarts),
Dank voor het sturen van uw snelle reactie, ik heb (naam indiener) gebeld en uw reactie met haar besproken, tevens heb ik daarna uw mail van 25 juli jl. aan haar doorgestuurd. Zij gaat een reactie op uw mail formuleren en stuurt die eerst aan mij. Zodra ik die binnen heb wil ik die eerst nog telefonisch met u bespreken, hopelijk kan e.e.a. voordat u op vakantie gaat worden afgesloten. Kan ik u waar nodig bereiken op een rechtstreeks nummer?
Vooruitlopend op de reactie van (naam indiener) kan ik al zeggen dat (naam indiener) tevreden is met uw beslissing om de kosten voor de lens à € 1475,- te vergoeden tegen finale kwijting
Hoe e.e.a. is gelopen in de door haar ervaren communicatie tussen u en haar en het zich niet gehoord voelen, daar is nog steeds niet tevreden over. Juist om die reden lijkt mij telefonisch contact zeer wenselijk, echter ik wil eerst de formele reactie van (naam indiener) afwachten.”*

12. Op vrijdag 27 juli 2018 heeft (oogarts) aan (onafhankelijke klachtenfunctionaris) een mail gezonden waarbij hij een mail van (naam indiener) aan hem heeft meegezonden. Deze mail van (naam indiener), van donderdag 26 juli 2018, aan (oogarts) luidt als volgt:
“Dag heer (oogarts), Ik ga akkoord met uw besluit. Vriendelijke groet, (naam indiener).”

13. Op 27 juni 2018 is door Opsis een bedrag van € 1.475,- naar de bankrekening van (naam indiener) overgemaakt en op 21 augustus 2018 een tweede bedrag van € 1.475,-.

Standpunt (naam indiener)

14. (naam indiener) is van oordeel dat bij Opsis te weinig kennis aanwezig is van het klachtrecht en dat de procedure daardoor te lang heeft geduurd. Daarnaast voert (naam indiener) aan dat zij weliswaar het formulier met betrekking tot het ‘informed consent’ heeft getekend, maar dat dit niet betekent dat zij zelf de beslissing heeft genomen tot het doen verrichten van een staaroperatie en het laten plaatsen van geslepen lenzen. Zij is daarmee slechts akkoord gegaan op advies van de arts, (oogarts), op wiens deskundigheid zij geheel heeft vertrouwd. Zij is daarbij echter onvoldoende gewaarschuwd voor mogelijke risico’s van deze keuze. Bovendien is er weinig tot niets gezegd over de napijn van de ingreep en de werking van de door haar te gebruiken medicatie. Zij heeft daar veel last van ondervonden en is ook niet tevreden met het resultaat van de operatie. (naam indiener) stelt dat zij tijdens het gesprek met de klachtenfunctionaris van Opsis heeft gemeld dat zij een symbolisch bedrag van € 250,- als schadevergoeding wenste te ontvangen voor geleden stress en pijn. Inmiddels

denkt (naam indiener) hier anders over en vordert zij betaling door Opsis van een bedrag van € 2.500,-.

Standpunt Opsis

15. Opsis zegt verbaasd te zijn over het indienen van dit geschil. In briefwisselingen, mails en in twee gesprekken met (naam indiener) zijn haar klacht en haar gevoel over de afhandeling en bejegening uitgebreid besproken. In het laatste gesprek, op 19 juli 2018, met de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris, (onafhankelijke klachtenfunctionaris) van (onafhankelijke klachtenfunctionaris), is er een voorstel gedaan om tot een oplossing te komen, namelijk het tegen finale kwijting terugstorten van de gemaakte kosten van de staaroperatie die is uitgevoerd.

Nadat zij hierover heeft nagedacht, heeft (onafhankelijke klachtenfunctionaris) dit voorstel mondeling en schriftelijk voorgelegd aan (naam indiener), die akkoord is gegaan, hetgeen zij heeft bevestigd in haar mail van 26 juli 2018 aan (oogarts). Het bedrag van € 1.475,- is op 21 augustus 2018 terugbetaald, waarmee de kosten van de beide lenzen (in totaal € 2.950,-) aan haar zijn terugbetaald. De klachtbehandeling was dus geslaagd en Opsis had geen aanleiding om te vermoeden dat (naam indiener) deze zaak toch nog aan de Commissie zou voorleggen. Inhoudelijk voert Opsis nog aan dat met (naam indiener) vooraf uitgebreide informatie is gewisseld over de ingreep en de gevolgen daarvan en dat zij op basis daarvan het formulier voor het “informed consent” heeft getekend. De ingreep zelf is volgens Opsis naar behoren en zorgvuldig uitgevoerd.

Beoordeling

16. In deze procedure staat de vraag centraal of de klachtprocedure die is gevolgd op de brief van (naam indiener) van 21 maart 2018 heeft geleid tot een voor partijen bevredigende oplossing, zoals gesteld door Opsis. Uit de artikelen 13-17 van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) volgt dat zorgaanbieders gehouden zijn om door middel van een effectieve en laagdrempelige klachtenprocedure te proberen om met de klager tot een bevredigende oplossing te komen. Indien daarvan in een concreet geval sprake is geweest, is het voorleggen van een geschil aan een geschillencommissie onnodig.

17. Uit de vaststaande feiten, zoals hiervoor weergegeven, blijkt naar het oordeel van de Commissie dat (naam indiener) in voldoende mate de gelegenheid heeft gekregen om haar klachten nader toe te lichten en dat zij daarbij ook gebruik heeft gemaakt van de inschakeling door Opsis van (onafhankelijke klachtenfunctionaris), in de persoon van klachtfunctionaris/mediator (onafhankelijke klachtenfunctionaris). Dit heeft geresulteerd in een bemiddelingsgesprek onder leiding van (onafhankelijke klachtenfunctionaris) op 19 juli 2018. Bij mail van 20 juli 2018 (zie overweging 9) heeft (onafhankelijke klachtenfunctionaris) de op 19 juli 2018 onder haar leiding gemaakte afspraken aan (naam indiener) en (oogarts) bevestigd. Daarin vermeldt zij dat zij Opsis heeft geadviseerd om de kosten van de geplaatste lens aan (naam indiener) terug te betalen en merkt zij op dat er nog geen concrete afspraken zijn gemaakt over de door (naam indiener) gevraagde schadeloosstelling van € 250,- wegens het door haar ervaren leed. Zij wil nog graag van

(oogarts) vernemen of hij bereid is om laatstgenoemde vergoeding te betalen. (oogarts) heeft (zie overweging 10) geantwoord dat hij de kosten van de lens (€ 1.475,-) aan (naam indiener) zal terugbetalen en dat hij vindt dat de zaak daarmee op een redelijke wijze is geregeld. In reactie daarop heeft (onafhankelijke klachtenfunctionaris) aan (oogarts) bericht (zie overweging 11) dat zij zijn voorstel aan (naam indiener) heeft doorgestuurd en dit ook per telefoon met haar heeft besproken. Volgens (onafhankelijke klachtenfunctionaris) was (naam indiener) tevreden met het besluit van (oogarts) om de lens tegen finale kwijting te vergoeden. Vervolgens mailt (naam indiener) op 26 juli 2018 (zie overweging 12) aan (oogarts) dat zij akkoord is met zijn besluit.

18. Gelet op deze gang van zaken heeft de Commissie (naam indiener) bij brieven van 22 oktober 2018 en 1 november 2018 gevraagd op grond waarvan zij alsnog het geschil met Opsis aan de Commissie heeft voorgelegd. (naam indiener) heeft daarop, samengevat, geantwoord dat zij vindt dat het door haar ervaren leed als gevolg van de behandeling bij Opsis een vergoeding van € 2.500,- rechtvaardigt. Zij kan in de correspondentie niet terugvinden dat zij zich zou beperken tot de terugbetaling van de lenzen. Het woordje “finale kwijting“ van (oogarts) in zijn mail van 25 juli 2018 heeft volgens (naam indiener) betrekking op de vergoeding van lenzen.

19. De Commissie is van oordeel dat dit betoog van (naam indiener) moet worden verworpen. Uit de vaststaande feiten, zoals in overweging 17 nog eens samengevat weergegeven, blijkt duidelijk dat (oogarts) de door (naam indiener) gevraagde vergoeding van € 250,- niet wilde betalen, omdat de kosten van de lens ook al aan haar werden vergoed. Met die vergoeding vond hij, zoals in zijn mail van 25 juli 2018 is te lezen, dat de zaak op een redelijke wijze was afgedaan, waarbij hij ook expliciet vermeldde dat die vergoeding tegen finale kwijting zou zijn. Dit voorstel is door (onafhankelijke klachtenfunctionaris) aan (naam indiener) doorgezonden en expliciet met haar besproken. (naam indiener) heeft daarna aan (oogarts) gemaaild dat zij zijn besluit accepteerde, waarbij zij geen enkel voorbehoud heeft gemaakt. Uit deze gang van zaken moet worden afgeleid dat (naam indiener) daarmee ook heeft aanvaard dat zij naast de vergoeding van de beide lenzen niet ook nog een bedrag van € 250,- als schadevergoeding voor ervaren leed zou ontvangen. Partijen zijn daarmee tot een bevredigende oplossing van hun geschil gekomen, als bedoeld in artikel 16 lid 2 Wkkgz. Hierop zou (naam indiener) slechts terug kunnen komen door het stellen van nieuwe feiten en omstandigheden en door aannemelijk te maken dat, indien die haar destijds bekend waren geweest, zij niet akkoord zou zijn gegaan met het voorstel van (oogarts). Dergelijke nieuwe feiten en omstandigheden heeft zij echter niet gesteld. Het voorgaande betekent dat de klacht van (naam indiener) ongegrond zal moeten worden verklaard. Op basis daarvan ziet de Commissie geen aanleiding voor vergoeding aan (naam indiener) van het door haar betaalde klachtgeld.

Beslissing

De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

Aldus opgemaakt en uitgesproken te Zeist op 2 januari 2019 door (...), voorzitter van de Commissie.

