

Uitspraak Geschillencommissie EZa van 1 april 2021

(geanonimiseerd)

inzake het geschil tussen (klager) en de Proctos Kliniek

De procedure

De Geschillencommissie-EZa (hierna: de Commissie) heeft bij e-mail van 8 december 2020 een klacht ontvangen van (klager) (hierna verder (klager) te noemen) met het verzoek om daarover een uitspraak te doen. (klager) heeft deze klacht ingediend tegen de Proctos Kliniek, gevestigd te Bilthoven.

Op 15 januari 2021 heeft de Commissie van de Proctos Kliniek een inhoudelijke reactie op de klacht ontvangen. Hierop is door (klager) bij e-mail van 30 januari 2021 gereageerd.

De voorzitter van de Commissie (hierna ook aan te duiden als de Voorzitter) heeft, onder toepassing van artikel 13 lid 1b van het Reglement Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders, bepaald dat in deze zaak na het houden van een hoorzitting door hem uitspraak kan worden gedaan. De zitting is in verband met de Covid-pandemie digitaal gehouden en heeft plaatsgevonden op 15 maart 2021. Hierbij waren aanwezig: (klager) en namens de Proctos Kliniek (arts)(hierna (arts)), chirurg, en (naam), klachtenfunctionaris.

De feiten

1. (klager) is in verband met medische klachten tweemaal voor een consult bij (arts), chirurg bij de Proctos Kliniek, geweest. Het eerste consult vond plaats op 2 juli 2020. (klager) verscheen hiervoor 45 minuten te laat omdat hij zich had vergist in de tijd. Daarom heeft toen een zogenaamd verkort consult plaatsgevonden. Direct na dit consult heeft (klager) aan de balie van de Proctos Kliniek te kennen gegeven een klacht te willen indienen tegen (arts). Op 28 juli 2020 en 29 september 2020 heeft (klager) in verband met voornoemde medische klachten (naam), bekkenfysiotherapeut bij de Proctos Kliniek, geconsulteerd. Op laatstgenoemde datum had hij een zogenaamde combinatieafspraken, wat erop neerkwam dat hij na het gesprek met (naam) een tweede consult bij (arts) heeft gehad.

2. In beide gesprekken met (arts) is de communicatie niet zonder problemen verlopen, zodanig dat het tweede consult voortijdig is afgebroken. Ook na dit tweede consult heeft (klager) bij de balie van de Proctos Kliniek een klacht ingediend tegen (arts). Daarop is hij direct verwezen naar (naam), kliniekmanager, maar ook klachtenfunctionaris. Daarna is er geen contact meer geweest tussen (klager) en medewerkers van de Proctos Kliniek.

Standpunt (klager)

3. (klager) stelt door (arts) tijdens de beide consulten onheus te zijn bejegend, terwijl de situatie voor hem al niet gemakkelijk was vanwege de aard van zijn medische klachten. Tijdens het eerste gesprek, op 2 juli 2020, verhief (arts) zijn stem en nam hij een ongeïnteresseerde houding aan. Hij onderbrak (klager) ook meermalen. Mede gelet ook op de benarde medische positie waarin (klager) verkeerde, heeft hij dit als zeer onprettig ervaren. Na afloop van dit gesprek heeft (klager) bij de balie van de Kliniek gemeld dat hij een klacht wenste in te dienen. Men zei dat men daarover contact met hem zou opnemen, maar dat is niet gebeurd.

4. De combinatieafspraak op 29 september 2020 met (arts) en de bekkenfysiotherapeut dreigde mis te gaan, omdat (arts) pas na enige tijd aanwezig was. Er heeft bovendien geen gesprek met hen beiden plaatsgevonden, wat merkwaardig is voor een combinatieafspraak. (arts) nam ook in het tweede gesprek een ongeïnteresseerde houding aan, hij verhief zijn stem en was niet bereid te luisteren. Daarom heeft (klager) het consult beëindigd en gezegd dat hij klaar was met hem, waarop (arts) zei dat hij de kamer moest verlaten. Daarop is (klager) naar de balie gegaan om zijn beklag te doen. Hij werd daarop verwezen naar de heer (manager kliniek), kliniekmanager. Deze zei dat hij (klager) naar een andere arts zou verwijzen en dat hij hem daarover zou terugbellen, maar dat is niet gebeurd. (klager) stelt vervolgens meerdere keren vergeefs getracht te hebben om (manager kliniek) telefonisch te bereiken. Daarbij heeft (manager kliniek) ook enkele keren het telefoontje van (klager) weggedrukt. Ook heeft hij naar eigen zeggen meerdere e-mails, waaronder één op 19 augustus 2020, aan de Proctos Kliniek verzonden, maar ook daar werd niet op gereageerd. Daarbij wijst (klager) erop dat (manager kliniek) de kliniekmanager is hetgeen in de weg staat aan een onafhankelijke klachtenbehandeling. (klager) stelt hierdoor ook immateriële schade te hebben geleden, waarvoor hij een vergoeding wenst.

Standpunt Proctos Kliniek

5. Tijdens beide consulten verliep de communicatie niet op de gebruikelijke wijze. Tijdens het tweede consult werd (klager) boos en het is (arts) niet gelukt om dit ten goede te keren en op een constructieve manier een gesprek met (klager) te voeren.

6. Naar aanleiding van beide consulten heeft (arts) steeds direct overleg gehad met de klachtenfunctionaris en de huisarts om het onfortuinlijke verloop van het consult te bespreken en te zoeken naar een oplossing. (klager) kon echter niet meer bereikt worden. (arts) herkent zich niet in de weergave van de gesprekken zoals die wordt beschreven door (klager).

7. Het tweede bezwaar gaat over de invulling van de combinatieafspraken op 29 september 2020. Een combinatieafpraak met de chirurg en bekkenfysiotherapeut houdt in dat een patiënt op dezelfde dag door de beide behandelaars wordt gezien, maar (klager) lijkt begrepen te hebben dat beide behandelaars tegelijk aanwezig zouden zijn tijdens het consult. Dat is niet gebeurd: de beide consulten hebben na elkaar plaatsgevonden en (klager) moest daartussenin even wachten, omdat de behandelaars met elkaar wilden overleggen om tot een zo optimaal mogelijk behandelplan te komen.

8. De Proctos Kliniek meent dat de klacht, zoals ingediend per e-mail op 19 oktober 2020, serieus is genomen. Er is diverse malen geprobeerd contact te leggen en naar een oplossing te zoeken. Na het tweede consult heeft (arts) wederom melding gedaan bij de klachtenfunctionaris, (manager kliniek), en kon (klager) direct terecht voor een gesprek. (arts) heeft ook beide consulten direct besproken met de huisarts van (klager). De Proctos Kliniek is van mening dat alles in het werk is gesteld om de communicatie met (klager) te optimaliseren en te zoeken naar een oplossing. Om die reden lijkt een schadevergoeding niet passend.

Beoordeling

9. Ten aanzien van de eerste klacht van (klager), de bejegening door (arts) tijdens de twee consulten, overweegt de Voorzitter dat wel kan worden vastgesteld dat beide gesprekken onprettig en ongemakkelijk zijn verlopen. Het tweede gesprek is zelfs afgebroken, waarbij in het midden kan blijven wie het consult heeft beëindigd. Of de bejegening door (arts) zodanig is geweest dat dit kan worden gekwalificeerd als klachtwaardig gedrag, is echter niet zonder meer vast te stellen. De lezing van partijen over de gebeurtenissen verschilt in hoge mate. Daar komt bij dat hetgeen door (klager) daarover naar voren is gebracht te weinig specifiek en concreet is om te kunnen beoordelen of (arts) hierdoor de grenzen heeft overschreden van hetgeen van de kant van een professionele zorgverlener mag worden verwacht. Het onderbreken van iemand, het spreken met stemverheffing, geen belangstellende houding aannemen, het zijn alle gedragingen die zeker als niet prettig kunnen worden ervaren door een gesprekspartner, maar ze zijn zonder nadere concretisering te algemeen om tot het oordeel te komen dat klachtwaardig is gehandeld door (arts), waarbij dan nog komt dat deze heeft ontkend zich zo te hebben gedragen en heeft aangegeven dat (klager) tijdens de gesprekken zo boos werd, dat (arts) het consult heeft afgebroken.

10. De Voorzitter concludeert ten aanzien van deze eerste klacht van (klager) dat deze bij gebrek aan voldoende onderbouwing en volstrekt uiteenlopende lezingen van partijen van het gebeuren ongegrond moet worden verklaard.

11. Met betrekking tot de tweede klacht, de invulling van de zogenaamde combinatieafpraak op 29 september 2020, oordeelt de Voorzitter dat deze voortvloeit uit een andere interpretatie die (klager) heeft gegeven aan de term “combinatieafpraak”. Kennelijk heeft hij gemeend dat hij dan tegelijk met de beide behandelaars zou spreken, terwijl de Proctos Kliniek ermee bedoelt dat er twee consulten achter elkaar worden gehouden met de mogelijkheid van tussentijds overleg tussen de behandelaars. Gelet op de gang van zaken op 29 september 2020, waarbij (klager) door beide behandelaars is gezien, terwijl deze ook nog onderling overleg hebben gevoerd, kan de omstandigheid dat er bij die gelegenheid niet ook een gesprek tussen (klager) en de beide behandelaars samen heeft plaatsgevonden niet leiden tot het oordeel dat er klachtwaardig is gehandeld van de kant van de Proctos Kliniek. Wel is aan te bevelen dat om dit soort misverstanden te voorkomen de Proctos Kliniek patiënten vooraf duidelijk informeert wat onder een combinatieafpraak wordt verstaan.

12. De klacht van (klager) over de wijze waarop zijn klachten zijn behandeld acht de Voorzitter wel gegrond. In de eerste plaats is zijdens de Proctos Kliniek onvoldoende weersproken dat men op de eerste klacht van (klager) op 2 juli 2020 naderhand niet is teruggekomen, bijvoorbeeld door een gesprek daarover aan te beiden met een klachtbehandelaar. Op 29 september 2020 heeft (klager) naar aanleiding van zijn klacht met (manager kliniek) gesproken, maar ook aan dat gesprek is geen enkel gevolg meer gegeven. Partijen spreken elkaar volledig tegen waar het gaat om de vergeefse pogingen die over en weer zouden zijn gedaan om na het gesprek tussen (klager) en (manager kliniek) nader overleg met elkaar te voeren naar aanleiding van de klachten van (klager).

13. De conclusie is daarom dat met de eerste klacht van (klager) niets is gedaan, terwijl aan het klachtgesprek met (manager kliniek) op 29 september 2020 geen vervolg is gegeven, waar dat wel had gemoeten. De Voorzitter is van oordeel dat het de primaire verantwoordelijkheid van de Proctos Kliniek was en is om in het kader van een klachtbehandeling te zorgen voor een zorgvuldige en op het geval toegesneden communicatie. Daaraan heeft het in deze procedure ontbroken. Van de kant van de Proctos Kliniek is wel aangevoerd dat diverse keren vergeefs is getracht om (klager) naar aanleiding van zijn klachten telefonisch te bereiken, maar dat is onvoldoende. Een professionele zorgaanbieder dient ook op dit vlak professioneel te werk te gaan en moet in staat worden gehad om een cliënt schriftelijk, telefonisch dan wel per e-mail te bereiken en te informeren over de wijze waarop zijn klacht wordt behandeld en welk gevolg daaraan wordt gegeven. Dat is in dit geval in onvoldoende mate gebeurd. Daar komt bij dat de Voorzitter van oordeel is dat de Proctos Kliniek in onvoldoende mate heeft weersproken dat (klager) in verband met zijn klachten meermalen contact heeft gezocht, per telefoon, voicemail en e-mail. Daar had zijdens de Proctos Kliniek adequater op kunnen worden gereageerd.

14. Het feit dat (manager kliniek) naast kliniekmanager ook klachtbehandelaar is, is naar het oordeel van de Voorzitter op zichzelf genomen nog geen reden om aan te nemen dat klachten niet in voldoende mate onafhankelijk kunnen worden behandeld, maar die situatie stelt wel eisen aan de inrichting van een duidelijke klachtprocedure, heldere communicatie daarover en voldoende gelegenheid voor klagers om te worden gehoord. Zoals hiervoor overwogen, heeft het daaraan in dit geval ontbroken.

15. De Voorzitter ziet hierin geen aanleiding om een vergoeding wegens immateriële schade aan (klager) toe te kennen, zoals door hem verzocht, omdat de gang van zaken bij de behandeling van zijn klachten, zoals hiervoor geschetst, weliswaar in strijd is met een goede klachtbehandeling, maar onvoldoende zwaarwegend is voor de toekenning van een schadevergoeding.

Slotsom

16. Het voorgaande leidt de Voorzitter tot de conclusie dat de klachten van (klager) over de bejegening door (arts) en de gang van zaken bij de combinatieafspraken op 29 september 2020 ongegrond moeten worden verklaard, terwijl de klacht over de wijze van klachtbehandeling gegrond zal worden verklaard. De Proctos Kliniek dient daarom het klachtgeld aan (klager) te vergoeden.

Beslissing

De Voorzitter van de Commissie:

- verklaart de klachten met betrekking tot de bejegening door (arts) tijdens de twee consulten en de gang van zaken tijdens de combinatieafspraken op 29 september 2020 ongegrond;
- verklaart de klacht met betrekking tot het tekortschieten van de klachtbehandeling van de kant van de Proctos Kliniek gegrond;
- wijst het verzoek tot toekenning van een schadevergoeding af;
- bepaalt dat de Proctos Kliniek het klachtgeld van € 50,-aan (klager) vergoedt.

Aldus opgemaakt te Zeist op 1 april 2021 door de Voorzitter van de Geschillencommissie
EZA.

De voorzitter,

De secretaris,

(naam)

(naam)