Uitspraak Geschillencommissie EZa van 30 maart 2023 (geanonimiseerd)

inzake het geschil tussen
(klager) en oogkliniek Lasik Centrum te Boxtel

De procedure

Bij de Geschillencommissie EZa (hierna: de Commissie) is op 13 maart 2023 een klacht ingediend door (klager) tegen Lasik Centrum met het verzoek om daarover een uitspraak te doen.

Deze klacht heeft betrekking op de (door (klager) gestelde) gevolgen van een ooglaserbehandeling op 15 maart 2013 door (arts), destijds werkzaam als arts in de kliniek van Lasik Centrum.

Namens de Commissie is (klager) bij e-mail van 20 maart 2023 gevraagd om nadere informatie. (klager) heeft hierop bij e-mail (met bijlage) van dezelfde datum geantwoord.

De ontvankelijkheid

1. In artikel 7 lid 4 van het Reglement van de Commissie (hierna verder het Reglement te noemen) wordt hierover in art 7 lid 4 het volgende bepaald:

> *4. Een klager dient zijn klacht bij de Commissie in binnen één jaar na de datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft dan wel binnen 6 maanden na de uitspraak van de klachtopvang volgens artikel 13 Wkkgz.*

2. Artikel 8 leden 1 en 2 van het Reglement bepalen, voor zover hier relevant, het volgende:

> *1. De Commissie verklaart de klager in zijn klacht ambtshalve niet-ontvankelijk:*
> *(…)*
> *c. indien één van de termijnen zoals omschreven in artikel 7 lid 4 is verstreken, tenzij van klager in redelijkheid niet kan worden verwacht binnen deze termijn een klacht in te dienen. Dit naar het oordeel van de voorzitter.*
> *d. Indien de klager en zorgaanbieder niet eerst met behulp van een onafhankelijke klachtfunctionaris het geschil hebben proberen op te lossen volgens artikel 13 Wkkgz.*
> *2. Indien niet overeenkomstig lid 1 sub d is gehandeld kan de Commissie een klacht toch ontvankelijk verklaren:*

(…)
c. indien door de aard van de klacht redelijkerwijs van de klager niet verlangd kan worden dit te doen.

3. In lijn hiermee is in artikel 5 lid 2 onder c van het Reglement bepaald dat een geschil slechts aan de Commissie kan worden voorgelegd, indien onder de gegeven omstandigheden niet van klager kan worden verwacht dat hij zijn klacht bij de zorgaanbieder indient.

4. Uit voorgaande bepalingen blijkt dat de inhoudelijke behandeling van een geschil door de Commissie alleen plaatsvindt, wanneer dat geschil binnen een redelijke termijn aan haar is voorgelegd. Dit vloeit voort uit het algemene beginsel dat geschillen niet onnodig lang behoren te duren en voorkomt bovendien dat de Commissie bij haar onderzoek en beoordeling van een geschil wordt beperkt door een te groot tijdsverloop.

5. De voorzitter stelt vast dat tussen het moment van de laatste behandeling door dokter (naam arts1) in het Lasik Centrum (op 15 maart 2013) en het indienen door (klager) van zijn klacht bij de Commissie een periode van bijna 10 jaren is verstreken. Waar (klager) in zijn klacht aanvoert dat zijn oogklachten mogelijk ook het gevolg zijn van eerdere behandelingen in het Lasik Centrum, welke uit de periode 2006 – 2013 dateren, is die periode nog aanmerkelijk langer.

6. Uit het dossier blijkt naar het oordeel van de voorzitter niet van omstandigheden op grond waarvan moet worden geoordeeld dat (klager) in redelijkheid niet eerder zijn geschil bij de Commissie heeft kunnen indienen. Integendeel, uit de stukken blijkt dat (klager) reeds in 2014 ontevreden was met het resultaat van de behandeling door dokter (naam arts1) en dat die ontevredenheid in de daarop volgende jaren niet minder is geworden. Op zichzelf valt nog te begrijpen dat (klager) eerst heeft getracht er samen met dokter (naam arts2), die na 2013 het dossier van dokter (naam arts1) had overgenomen, uit te komen. Echter, toen al snel bleek dat, zoals (klager) zelf stelt, dit geen resultaat had, heeft hij evenmin de stap naar de Commissie gezet, maar op andere manieren getracht om tot een oplossing te komen.

7. In zijn antwoord van 20 maart 2023 op een vraag hierover van de Commissie erkent (klager) ook zelf dat het allemaal veel te lang heeft geduurd, maar dat kwam volgens hem vooral omdat hij, achteraf bezien ten onrechte, steeds de indruk heeft gekregen van dokter (naam arts2) dat zijn oogproblemen op te lossen waren.

8. De voorzitter is echter van oordeel dat dit argument geen redelijke verklaring kan vormen voor het feit dat (klager) bijna tien jaren heeft gewacht met het voorleggen van het geschil aan de Commissie, ondanks het feit dat hij niet lang na de behandeling door dokter (naam arts1) in maart 2013 ontevreden was met het resultaat daarvan, een onvrede welke naderhand niet is verdwenen.

9. Verder overweegt de voorzitter dat uit de stukken niet kan worden afgeleid dat (klager) schriftelijk een klacht heeft ingediend bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris, zoals artikel 14 Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) voorschrijft. De Commissie heeft hierover nadere vragen aan (klager) gesteld, waarop door laatstgenoemde is verwezen naar een e-mail van 7 februari 2023 van (naam manager), manager Operations van het Lasik Centrum. Uit deze mail valt evenwel niet op te maken dat (klager) een schriftelijke klacht heeft ingediend bij een klachtenfunctionaris van Lasik Centrum, zoals hiervoor bedoeld, zeker niet in of kort na 2013. In haar e-mail van 7 februari 2023 schrijft (naam manager) slechts dat (klager) op 20 januari 2023 met dokter (naam arts2) heeft overlegd en dat hij op 23 januari 2023 telefonisch met haar heeft gesproken.

10. Deze gang van zaken kan echter niet worden gelijkgesteld met een klachtprocedure, zoals bedoeld in de artikelen 13 – 17 van de Wkkgz, waarop artikel 8 lid 1 onder d van het Reglement van de Commissie is gebaseerd. Ook hier is de voorzitter niet gebleken van omstandigheden die tot de conclusie zouden moeten leiden dat van (klager) in redelijkheid niet kon worden verlangd dat hij een formele klacht bij Lasik Centrum zou indienen.

11. Op grond van al hetgeen hiervoor is overwogen, is de voorzitter van oordeel dat (klager) niet-ontvankelijk is in zijn klacht bij de Commissie, hetgeen ertoe leidt dat deze niet door de Commissie in behandeling kan worden genomen.

Beslissing

De Commissie:

- verklaart (klager) niet-ontvankelijk in zijn klacht.

Aldus opgemaakt te Zeist op 30 maart 2023 door de voorzitter van de Geschillencommissie EZa, (naam voorzitter).

De Voorzitter, De secretaris,

(naam) (naam)