

*De procedure voor de klachtencommissie en het rechtskarakter van het oordeel van de klachtencommissie brengen mee dat er geen rechtsmiddelen open staan tegen dat oordeel, waaraan bovendien geen gezag van gewijsde toekomt. Tegenover de klager vormt het een eenvoudige wijze van genoegdoening en voor de zorgaanbieder een instrument in de kwaliteitszorg. De klachtenprocedure is met name niet bestemd om een definitief oordeel te geven omtrent aansprakelijkheid of voor tuchtrechtelijke beoordeling in aanmerking komend gedrag.*

*Hoewel geen bepaling in de klachtenregeling of de WKCZ zich daartegen verzet, was de opmerking van verweerster dat de rapportage een “zorgvuldige en prudente indruk maakt” dus niet alleen onnodig, maar ook onvoldoende. Het behoort immers tot de taak van verweerster als (mede-)zorgaanbieder na te gaan of zij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en welke maatregelen dat zullen zijn. B heeft kennelijk na informatie te hebben opgevraagd en te hebben ontvangen van de Discipline Interne Geneeskunde geen aanleiding tot maatregelen gezien. Evenmin heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg reden tot het nemen van actie gevonden. Het zou verstandig zijn geweest als verweerster zich ook hieromtrent aan eiser en andere betrokkenen, zoals bijvoorbeeld de medische staf, zou hebben uitgelaten.*

*Dit oordeel impliceert niet dat verweerster ook onrechtmatig heeft gehandeld jegens eiser. Het enkele feit dat de ene partij jegens de andere een hem niet welgevallige uitspraak doet, impliceert immers niet de verplichting om die uitspraak terug te nemen.*

### **Scheidsgerecht Gezondheidszorg**

**( prof. mr. T.A.W. Sterk, voorzitter, dr. M.B. Lagaay en drs. W.A. van der Meeren, leden, met bijstand van mevrouw mr. M. Middeldorp, als griffier)**

*21 november 2000*

**Arbitraal vonnis** (00/07) in de zaak van:

**A,**  
wonende te Z,  
eiser,  
gemachtigde: prof.mr. J.H. Hubben

tegen

**B,**  
gevestigd te Z,  
verweerster,  
gemachtigde: prof.mr. B. Sluijters

Partijen worden hierna ook aangeduid als “A” en “B”.

## **1. De procesgang**

- 1.1 A heeft bij memorie van eis van 27 april 2000 geconcludeerd, dat het Scheidsgerecht zal beslissen:
- 1) dat A ter zake van het door B in haar brief d.d. 6 mei 1999 ingenomen standpunt op afdoende wijze gerehabiliteerd wordt;
  - 2) dat B daartoe binnen een door het Scheidsgerecht te bepalen termijn schriftelijk – dit geschrift dient te worden ondertekend door de Raad van Bestuur en een kopie dient te worden verstrekt aan de secretaris van de Klachtencommissie, aan de secretaris van het stafbestuur en ter publicatie te worden aangeboden in het lokaal medisch blad Amice – aan A zal mededelen dat zij afstand neemt van de uitspraak van de Klachtencommissie d.d. 31 maart 1999, dat zij bij brief d.d. 6 mei 1999 ten onrechte aan A heeft medegedeeld dat de uitspraak van de Klachtencommissie een “zorgvuldige en prudente” indruk maakt en dat zij het betreurt dat A door de brief d.d. 6 mei 1999 nodeloos in zijn eer en goede naam is aangetast, althans dat B daartoe binnen een door het Scheidsgerecht te bepalen termijn A zal rehabiliteren op een wijze als het Scheidsgerecht juist oordeelt, een en ander op verbeurte

van een dwangsom van f 150,- per dag voor elke dag dat B nalatig blijft aan de uitspraak ten deze te voldoen;

3) *dat B de kosten van rechtsbijstand van A vanaf 6 mei 1999 tot aan de dag der uitspraak van het Scheidsgerecht dient te voldoen, alsmede de kosten van Het Scheidsgerecht.*

- 1.2 Op 29 mei 2000 heeft B bij memorie van antwoord geconcludeerd tot afwijzing van de vorderingen van A met veroordeling van A in de kosten van het Scheidsgerecht en in de kosten van rechtsbijstand van B.
- 1.3 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden te Utrecht op 31 augustus 2000. A was aanwezig, vergezeld door zijn gemachtigde en voor B waren aanwezig de heer C (lid van de Raad van Bestuur), mevrouw D (secretaris van de Raad van Bestuur) en haar gemachtigde. Partijen hebben haar standpunten nader toegelicht aan de hand van overgelegde pleitnota's. A heeft nog een aanvullende produktie in het geding gebracht, waartegen B geen bezwaar heeft gemaakt.
- 1.4 Na de mondelinge behandeling is de zaak aangehouden om partijen de gelegenheid te geven overleg te voeren. Partijen hebben gecorrespondeerd, maar geen overeenstemming bereikt. Het Scheidsgerecht laat deze correspondentie bij zijn beslissing buiten beschouwing.

## **2. De samenvatting van het geschil**

- 2.1 A is sinds 1 februari 1976 krachtens een toelatingsovereenkomst als internist verbonden aan B.
- 2.2 Op 31 maart 1999 heeft de patiëntenklachtencommissie B uitspraak gedaan naar aanleiding van een door de heer E (mede namens zijn broer en zuster) ingediende klacht over de behandeling en verzorging bij B van zijn vader die in het ziekenhuis is overleden op 00 00 0000. De commissie heeft de klacht gegrond geoordeeld en heeft tot uitdrukking gebracht dat A als verantwoordelijk hoofdbehandelaar gedurende de gehele periode van de opname van E onzorgvuldig handelen te verwijten viel.
- 2.3 A heeft op 6 april 1999 aan de patiëntenklachtencommissie, het stafbestuur en de Raad van Bestuur schriftelijk kenbaar gemaakt zich met het rapport (de uitspraak) niet te kunnen verenigen omdat daarin onjuistheden stonden die het gevolg zouden zijn van het feit dat geen enkel lid van de klachtencommissie voldoende deskundigheid in somatische geneeskunde zou hebben. Ter ondersteuning van zijn standpunt heeft hij bij zijn brief een handgeschreven beoordeling van de kwestie van F gevoegd.
- 2.4 Op 6 mei 1999 heeft de Raad van Bestuur aan A geschreven dat bij de klachtencommissie geen beroep kon worden ingesteld tegen een uitspraak van die commissie. Voorts bevat deze brief de volgende passage:  
"Wij hechten er aan te verklaren, dat de rapportage van de Klachtencommissie over de onderhavige klacht op ons een zorgvuldige en prudente indruk maakt, zoals wij overigens zonder uitzondering gewend zijn. Voorts wijzen wij erop, dat de twee medici in de commissie zijn voorgedragen door respectievelijk de medische staf en de DHV. Wij accepteren niet, dat u de deskundigheid van commissieleden in het geding brengt."  
De Raad van Bestuur heeft voorts geschreven dat op grond van het reglement aan de klager en de klachtencommissie moet worden aangegeven of maatregelen worden genomen en, zo ja, welke. Aan A is verzocht om binnen een maand aan te geven op welke geprotocolleerde wijze de behandeling van patiënten als in de onderhavige casus dient te geschieden.
- 2.5 Op 14 juni 1999 heeft de Discipline Interne Geneeskunde aan de Raad van Bestuur het vigerende protocol voor behandeling van diepe veneuse thrombose toegestuurd en heeft zij geschreven dat zij zich kon vinden in de bezwaren van A ten aanzien van enkele medisch inhoudelijke zaken, alsmede:  
"Derhalve verbaast het ons dat alle beschuldigingen door de commissie ongewijzigd werden overgenomen en leek enige nuancering op zijn plaats middels het inwinnen van een expert opinion".
- 2.6 Op 19 juli 1999 heeft A aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg voor Y gevraagd of beroep kon worden ingesteld tegen de uitspraak en te bevorderen dat een onafhankelijk tweede onderzoek zou worden verricht. De Inspecteur voor de Gezondheidszorg heeft bij brief van 3 augustus 1999 laten weten dat de procedure zoals gevolgd door de klachtencommissie van B overeenkomt met de procedure krachtens de Wet klacht-recht cliënten zorgsector (WKCZ) en derhalve geen reden tot kritiek geeft. Ook heeft de Inspectie aangegeven dat geen beroep kon worden ingesteld bij de Inspectie en A geadviseerd de zaak te laten toetsen door

het Medisch Tuchtcollege. A heeft dat advies opgevolgd, maar de zaak kon niet in behandeling worden genomen, omdat een beroepsbeoefenaar niet over een eigen gedraging kan klagen.

- 2.7 A heeft vervolgens aan G van het H te X gevraagd om een medisch oordeel ter zake van de behandeling van E. G heeft zijn bevindingen op 8 februari 2000 aan prof.mr. J.H. Hubben gestuurd. Uit zijn rapport volgt – kort gezegd – dat bij de opname van E op vrijdag 6 februari 1998 waarschijnlijk geen fouten zijn gemaakt, dat bij het verblijf van E in het ziekenhuis op zaterdag en zondag wellicht niet erg voorzichtig is gehandeld (als de patiënt niet heeft geklaagd en de verpleging niets heeft gezien, dan valt de arts weinig te verwijten) en dat met name op de maandag op drie punten verkeerd beleid is gevoerd ten aanzien van de behandeling van E.
- 2.8 A heeft de bevindingen van G aan de Raad van Bestuur toegezonden. Vervolgens antwoordt de Raad van Bestuur bij brief van 1 maart 2000 als volgt:
- "In uw brief gaat u in op enkele deelfacetten van de uitspraak van de klachtencommissie van 31 maart 1999 en verzoekt u ons het standpunt zoals verwoord in onze brief van 6 mei 1999 te herzien. Daarin verklaarden wij dat de rapportage van de klachtencommissie op ons een zorgvuldige en prudente indruk heeft gemaakt. Wij hebben geen reden van dit ingenomen standpunt, dat betrekking heeft op de klacht als geheel, af te wijken. Het gaat hier om een patiënt die is overleden onder omstandigheden die voor de familie zeer onbevredigend zijn geweest. De klachtencommissie heeft geoordeeld dat in het totale palet van behandeling en communicatie rond E steken zijn laten vallen. In uw brief zien wij geen aanleiding van dit oordeel afstand te nemen.
- In de WKCZ - primair bedoeld ter genoegdoening van de patiënt - en als uitvloeisel daarvan in onze klachtenregeling, wordt geen beroepsmogelijkheid tegen de uitspraak van de klachtencommissie geboden. Wij willen en kunnen derhalve de klachtencommissie niet - ook niet in gewijzigde samenstelling - verzoeken de klacht opnieuw te beoordelen.
- Ook de benoeming van een onafhankelijke deskundige vinden wij niet juist, en niet passen in de geest van de WKCZ. Met een dergelijke procedure zou bovendien een "bypass" worden gecreëerd ten aanzien van de klachtencommissie."
- 2.9 A is van mening dat de commissie de klacht niet diligent heeft behandeld en dat de beslissing van de commissie naar inhoud en naar de wijze van totstandkoming onzorgvuldig is, nu de beslissing onvoldoende genuanceerd is, innerlijk inconsistent en gebaseerd op aantoonbaar onjuiste medisch-technische feiten en van onvoldoende kennis van de leden van de commissie getuigt. A heeft in dat verband onder meer aangevoerd dat hij op maandag 9 februari 1998, de dag waarop E overleed, niet de verantwoordelijke internist was en dat de commissie dus ten onrechte heeft aangenomen dat A van vrijdagmiddag, toen E werd opgenomen tot maandagavond, toen hij overleed, verantwoordelijk was voor de gang van zaken.
- 2.10 Omdat B heeft aangegeven dat de uitspraak van de klachtencommissie een zorgvuldige en prudente indruk maakte en dat standpunt ook aan derden bekend is geworden, waaronder aan het Stafbestuur, meent A in zijn eer en goede naam te zijn aangetast. A heeft geconstateerd dat hij sedert de uitspraak niet meer wordt gevraagd om bijdragen te leveren aan regionale bijscholingscursussen en van een aantal disciplines geen intercollegiale verwijzingen meer ontvangt. Voorts heeft A moeten constateren dat het verzoek om zitting te nemen in de J-commissie door de directie van B is geblokkeerd. Om deze redenen vraagt A om rehabilitatie en publieke rectificatie.
- 2.11 B heeft daartegen aangevoerd dat de aard van de klachtenregeling ingevolge de WKCZ een laagdrempelige, snelle en summiere afhandeling van klachten zonder ingewikkelde onderzoeken impliceert. Het oordeel van de klachtencommissie heeft geen bindende kracht en geen precedentwerking voor een eventuele vervolprocedure. De Raad van Bestuur vervult voorts geen rol in de procedure voor de klachtencommissie en toetst een uitspraak niet inhoudelijk. De rol van de Raad is beperkt tot het na kennisneming van de uitspraak eventueel nemen van maatregelen, al dan niet naar aanleiding van aanbevelingen van de commissie.
- 2.12 De Raad van Bestuur heeft kennisgenomen van de uitspraak van de klachtencommissie van 31 maart 1999 en heeft geen maatregelen ten opzichte van A genomen. Anders dan A stelt heeft de Raad geen oordeel gegeven over de procedure of het oordeel van de klachtencommissie en geen ruime bekendheid gegeven aan de uitspraak. De Raad betwist dat A als gevolg van de uitspraak geen verwijzingen meer ontvangt en betwist evenzeer dat zijn benoeming in de J-commissie door hem geblokkeerd zou zijn. A heeft zelf patiënten

die naar hem waren verwezen door een lid van de klachtencommissie niet aangenomen/behandeld. B is dus niet verplicht de indruk die zij in de brief van 6 mei 1999 tot uitdrukking heeft gebracht, te corrigeren.

### **3. De bevoegdheid van het Scheidsgerecht**

De bevoegdheid van het Scheidsgerecht in deze te beslissen berust op de daartoe tussen partijen in afwijking van de toelatingsovereenkomst gemaakte afspraak en wordt door partijen erkend. Partijen zijn het er voorts over eens dat Scheidsgerecht overeenkomstig het bepaalde in artikel 25 van het Arbitragereglement van het Scheidsgerecht Gezondheidszorg bij arbitraal vonnis zal beslissen.

### **4. De beoordeling van het geschil**

- 4.1 Het Scheidsgerecht treedt niet in een beoordeling van de vraag of de klachtencommissie terecht heeft geoordeeld dat A onzorgvuldig handelen te verwijten valt. In dat verband zij voor de goede orde opgemerkt dat A uitsluitend de uitspraak en niet ook de overige stukken uit de klachtenprocedure (waaronder zijn verweer) in het geding heeft gebracht, zodat alleen al om die reden een inhoudelijke beoordeling niet op zijn plaats zou zijn.
- 4.2 Aan A kan worden toegegeven dat, in het licht van hetgeen hij thans bij het Scheidsgerecht aanvoert, het oordeel van de klachtencommissie op het eerste gezicht een aantal onvolkomenheden lijkt te bevatten. Zo komt in de uitspraak bijvoorbeeld niet duidelijk tot uitdrukking welke arts op welk ogenblik dienst had en de verantwoordelijkheid droeg. Daar staat tegenover – zoals A tijdens de mondeling behandeling heeft verklaard – dat A zich mogelijk onvoldoende inhoudelijk heeft verweerd tegen de klacht.
- 4.3 Met voorgaande is gegeven dat niet alleen het Scheidsgerecht, maar ook B zich niet zonder meer een deugdelijk oordeel heeft kunnen vormen over het oordeel van de klachtencommissie. Ook zij beschikte immers, met uitzondering van de klacht zelve en het oordeel van de klachtencommissie, niet over de stukken van die procedure.
- 4.4 De procedure voor de klachtencommissie en het rechtskarakter van het oordeel van de klachtencommissie brengen mee dat er geen rechtsmiddelen open staan tegen dat oordeel, waaraan bovendien geen gezag van gewijsde toekomt. Tegenover de klager vormt het een eenvoudige wijze van genoegdoening en voor de zorgaanbieder een instrument in de kwaliteitszorg. De klachtenprocedure is met name niet bestemd om een definitief oordeel te geven omtrent aansprakelijkheid of voor tuchtrechtelijke beoordeling in aanmerking komend gedrag.
- 4.5 Hoewel geen bepaling in de klachtenregeling of de WKCZ zich daartegen verzet, was de opmerking van B dat de rapportage een “zorgvuldige en prudente indruk maakt” dus niet alleen onnodig, maar ook onvoldoende. Het behoort immers tot de taak van B als (mede-)zorgaanbieder na te gaan of zij naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie maatregelen zal nemen en welke maatregelen dat zullen zijn. B heeft kennelijk na informatie te hebben opgevraagd en te hebben ontvangen van de Discipline Interne Geneeskunde geen aanleiding tot maatregelen gezien. Evenmin heeft de Inspectie voor de Gezondheidszorg voor Y reden tot het nemen van actie gevonden. Het zou verstandig zijn geweest als B zich ook hieromtrent aan A en andere betrokkenen, zoals bijvoorbeeld de medische staf, zou hebben uitgelaten.
- 4.6 Dit oordeel impliceert niet dat B ook onrechtmatig heeft gehandeld jegens A. Het enkele feit dat de ene partij jegens de andere een hem niet welgevallige uitspraak doet, impliceert immers niet de verplichting om die uitspraak terug te nemen. Dat zou slechts het geval zijn indien die uitspraak evident onjuist zou zijn en indien degene tegen wie de uitspraak zich richt daardoor schade heeft geleden. Van een evident onjuiste uitspraak is evenwel geen sprake, omdat B slechts een prima facie indruk van het op schrift gestelde oordeel van de klachtencommissie weergeeft, terwijl A onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij als gevolg van de uitspraak van de Raad van Bestuur schade heeft geleden.
- 4.7 Zo is niet aannemelijk geworden dat het oordeel van de klachtencommissie en de gewraakte uitspraak van de Raad van Bestuur in ruime kring bekend is geworden door toedoen van B. Voorts heeft A niet aangetoond dat hij als gevolg van handelen door B minder verwijzingen heeft gekregen. Integendeel: A heeft tij-

dens de mondelinge behandeling aangegeven dat hij zelf verwijzingen van een lid van de klachtencommissie heeft geweigerd. Tenslotte heeft B gemotiveerd staande gehouden, dat A's lidmaatschap van de J-commissie niet door haar op enigerlei wijze is geblokkeerd.

- 4.8 Uit het voorgaande volgt dat de vorderingen van A zullen worden afgewezen, al is het Scheidsgerecht met A van mening dat B er verstandig aan had gedaan om op een andere wijze met A te communiceren over de uitspraak van de klachtencommissie. Het Scheidsgerecht ziet in dat oordeel aanleiding om de proceskosten te compenseren.

## **5. De beslissing**

Het Scheidsgerecht wijst het volgende arbitrale vonnis:

- 5.1 De vorderingen van eiser worden afgewezen.
- 5.2 Partijen dragen ieder de eigen kosten van deze procedure.
- 5.3 A en B worden veroordeeld in de kosten van het Scheidsgerecht begroot op f 9.825,--, door beide partijen bij helfte te dragen; overigens draagt elke partij haar eigen kosten.