



Postbus 2122,
6020 AC Budel
T. 06-12 82 30 70
E. geschilleninstantie@kab-klachten.nl
W. www.geschilleninstantiekab.nl

Geschilleninstantie KAB
Referentie: 2018-003

UITSpraak

Inzake

De heer M. R.....
Wonende te W.....
Klager

Tegen

De heer R. N.....
Acupuncturist te R.
Verweerder

DE PROCEDURE

Bij brief van 15 oktober 2018 met 5 bijlagen heeft klager bij de Geschilleninstantie KAB, hierna ook te noemen: de commissie, een klacht ingediend tegen verweerder, lid van Zhong.

Klager heeft op 30 oktober de commissie schriftelijk gemachtigd de klacht voor te leggen aan verweerder, en tevens gemachtigd alle relevante gegevens op te vragen.

Klager heeft ingevolge art. 7 lid 2 van het reglement Geschilleninstantie KAB, verder te noemen: het reglement, het griffierecht voldaan.

Bij brief van 20 december 2018 heeft de gemachtigde van verweerder een verweerschrift met 5 bijlagen ingediend.

Naar aanleiding van het gevoerde verweer heeft de commissie de partijen in de gelegenheid gesteld hun standpunt in een zitting nader toe te lichten, alsmede klager uitgenodigd zijn stellingen, die voor de uitkomst van de klacht van belang zijn, door getuigen- of schriftelijk bewijs te staven.

Klager heeft aan de secretaris van de commissie verklaard het gevraagde bewijs niet te kunnen leveren en na overleg met de secretaris afgezien van zijn recht om te worden gehoord.

De commissie heeft de klacht en het verweer op 8 februari 2019 telefonisch besproken en doet hierbij uitspraak.

SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

Blijkens het klaagschrift valt het geschil uiteen in vier verschillende onderdelen:

1. Klager verwijt verweerder dat hij een affectieve relatie is aangegaan met de inmiddels ex-partner van klager;
2. Klager verwijt verweerder dat ondanks dat klager de geneeskundige behandelovereenkomst tussen zijn dochter heeft beëindigd, verweerder dochter toch op enigerlei wijze heeft behandeld;
3. Klager verwijt verweerder dat hij ongevraagd en zonder toestemming van klager zijn medisch dossier en dat van zijn dochter met derden heeft gedeeld;
4. Klager verwijt verweerder dat hij klager niet serieus heeft genomen in zijn klacht.

DE FEITEN

De geschillencommissie heeft op grond van de beschikbare informatie de, voor de beoordeling van het geschil relevante volgende feiten als vaststaand, of onvoldoende betwist, aangenomen:

Verweerder is sinds januari 2002 werkzaam als acupuncturist in zijn praktijk. Verweerder is tevens sindsdien lid van de beroepsvereniging Zhong. De behandelingen die verweerder verricht betreffen acupunctuur en het verstrekken van kruidenformules.

Klager, zijn (inmiddels ex) echtgenote en hun dochter zijn allen patiënt geweest van verweerder en een collega; verweerder verzorgde de kruiden en de collega de naalden.

Op enig moment heeft verweerder de behandeling door de collega van de echtgenote en later ook van de dochter volledig overgenomen. Naar de commissie vermoedt vanwege de pensionering van de collega in of omstreeks december 2017.

Klagers echtgenote dreef samen met een zakenpartner een PR-bureau. Deze verbintenis is ontbonden; de echtgenote heeft het bureau alleen voortgezet.

Sinds november 2017 verstrekt verweerder zakelijke adviezen aan de echtgenote; als tegenprestatie verricht het bureau marketing- en reclamewerkzaamheden voor een bedrijf van verweerder, niet zijnde de bovengenoemde praktijk.

Tussen klager en zijn echtgenote bestonden huwelijkse problemen, die begin 2018 zijn geëindigd in een echtscheiding.

Klager is vanaf 22 januari 2018 patiënt bij verweerder onder behandeling. Op 28 maart heeft verweerder de behandelovereenkomst beëindigd. Dit geldt tevens voor de behandelovereenkomst die verweerder had met de dochter van klager.

Klager heeft schriftelijk zijn klacht bij verweerder ingediend op 9 juni 2018. Vervolgens heeft bemiddeling plaatsgevonden door de klachtenfunctionaris van de beroepsvereniging Zhong.

Op 28 juni 2018 ontvangt verweerder een verzoek van de klachtenfunctionaris van Zhong om het medisch dossier van klager en diens dochter naar klager te sturen. Op 3 juli laat klager verweerder schriftelijk weten dat er nog geen andere behandelaar is voor diens dochter en verzoekt klager verweerder het dossier van de dochter naar klager te sturen zodat deze het dossier ter beschikking kan stellen van een nieuwe behandelaar. Op 4 juli 2018 worden vanuit het bedrijf van verweerder (niet zijnde de praktijk) de twee medische dossiers naar klager verstuurd. In de kopie conform wordt de klachtenfunctionaris van Zhong opgenomen die tevens de dossiers ontvangt.

De bemiddeling heeft niet het gewenst effect gehad en klager heeft zich tot de geschilleninstantie gewend om een uitspraak te doen over de ingediende klachten.

TOELICHTING OP HET GESCHIL

De klacht is waar mogelijk weergegeven in de bewoordingen van klager en houdt zakelijk in.

Verweerder heeft de behandeling van de ex-partner en dochter van klager overgenomen van een collega. Tijdens de behandeling van de ex-partner is het klager opgevallen dat er steeds inniger contact is ontstaan tussen verweerder en de ex-partner van klager. Klager heeft daarover zijn verwondering geuit tegen de collega van verweerder. Klager heeft via derden vernomen dat verweerder en ex-partner van klager op 23 maart 2018 elders zijn gesignaleerd en waarbij er sprake was van een indruk dat de relatie tussen beiden meer affectief dan professioneel was. In eigen woorden van klager wordt het volgende opgemerkt: ze zijn drie keer zoenend gezien, ze zaten de hele tijd te lachen, te omhelzen, handje vast te houden en te kussen.

Verweerder heeft vervolgens op 29 maart 2018 de behandelovereenkomst tussen hem, zijn dochter en verweerder opgezegd.

Klager geeft aan dat verweerder buiten zijn medeweten, zijn dochter bij de ex-partner thuis is gaan behandelen. Volgens klager hebben de behandelingen op de volgende momenten plaatsgevonden: 8, 15 en 22 maart 2018.

Klager heeft op 9 juni 2018 een klacht tegen verweerder ingediend bij de beroepsvereniging Zhong. Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen verweerder en de klachtenfunctionaris van Zhong met als resultaat een ontkenning van de relatie. Vervolgens is er een brief verzonden door verweerder aan klager met de vraag waar het medisch dossier van de dochter naar toe gestuurd zou moeten worden. Klager heeft aangegeven dat het dossier naar hemzelf mag worden verzonden. Vervolgens ontvangt klager op 4 juli 2018 per mail de twee medische dossiers. Bij de dossiers bevindt zich ook een afschrift een privé communicatie tussen klager en ex-partner. Op 4 juli 2018 uit klager daarover per e-mailbericht aan verweerder zijn verbazing. Verweerder geeft aan dat ex-partner toestemming heeft gegeven om deze communicatie toe te voegen aan het dossier.

Klager verzoekt om een oordeel van de commissie over het handelen van verweerder.

HET VERWEER

Het verweer is waar mogelijk weergegeven in de bewoordingen van verweerder en houdt zakelijk in.

Verweerder geeft aan dat verweer alleen de feiten betreft over de klacht inzake de behandelovereenkomst met klager. Dit vanwege het feit dat de ex-partner de klacht niet ondersteunt en als zodanig geen partij is in het geschil.

De werkzaamheden voor de onderneming van de ex-partner van klager kunnen als zakelijke band worden aangemerkt. Doordat er tevens een behandelrelatie tussen beiden is geweest, is daarnaast een vriendschappelijke band ontstaan. Er is geen sprake van een relatie tussen verweerder en de ex-partner van klager.

Verweerder heeft midden juni 2018 via de klachtenfunctionaris een brief van klager ontvangen waarin nagenoeg dezelfde punten worden genoemd als in dit geschil. Verweerder heeft tijdens de bemiddelingsfase meermaals geprobeerd in gesprek te gaan met klager om de door hem gevraagde duidelijkheid te verschaffen. Daarnaast heeft verweerder op verzoek van zowel klager als de klachtenfunctionaris een kopie van het medisch dossier van klager en zijn dochter verstrekt aan de klachtenfunctionaris van Zhong en aan klager.

BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

Op de hulpverlener-patiënt relatie is de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing. Deze wet legt de hulpverlener de verplichting op om bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard (in casu de beroepscode NVTG Zhong: houding en gedragsregels).

Bij de beoordeling wordt door middel van hoor en wederhoor de klacht beoordeeld. Dit heeft schriftelijk plaatsgevonden.

Ten aanzien van klachtonderdeel 1.

Tijdens de behandeling van het geschil heeft klager aangegeven het door hem weergegeven beeld van de relatie tussen verweerder en ex-partner van klager niet te kunnen onderbouwen door feiten, bewijzen of getuigenissen. Aangezien de ex-partner van de klager de klacht niet ondersteunt acht de commissie dit klachtonderdeel ongegrond en mist dit klacht onderdeel feitelijke grondslag.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2.

Op 29 maart 2018 heeft klager de behandelovereenkomst inzake zijn dochter met verweerder opgezegd. Verweerder heeft deze opzegging bevestigd. Klager geeft aan dat verweerder op de volgende momenten zijn dochter nog heeft behandeld: 8, 15 en 22 maart. Deze data vallen voor de opzegging van de overeenkomst en kunnen derhalve niet als onrechtmatig worden beschouwd. Op 10 maart 2018 is er nog via WhatsApp contact geweest over de behandeling van de dochter tussen verweerder en klager. Hiermee wordt de aannahme onderbouwd dat klager op de hoogte was van het feit dat verweerder dochter behandelde. De commissie hecht er nog waarde aan om te vermelden dat medische informatie bij voorkeur niet dient te worden gedeeld door middel van een medium als WhatsApp. De Autoriteit Persoonsgegevens raadt het gebruik van WhatsApp door artsen af en in het verlengde hiervan geldt dit ook voor therapeuten. Verweerder dient hiervan nota te nemen en als zodanig in de toekomst te handelen.

De commissie acht dit klachtonderdeel onvoldoende feitelijk onderbouwd en als zodanig ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3.

Verweerder heeft twee medische dossiers verzonden naar klager in casu het medisch dossier van klager zelf en diens dochter. Dit heeft verweerder gedaan op verzoek van klager. Uit de aangeboden correspondentie van zowel klager als verweerder is niet komen vast te staan dat klager toestemming heeft gegeven om de inhoud van de medische dossiers te delen met de klachtenfunctionaris van Zhong. De aannahme dat verweerder erop mocht vertrouwen dat door het verzoek van de klachtenfunctionaris de beoogde toestemming c.q. machtiging was verleend, treft geen doel. De behandelaar is zelf verantwoordelijk voor de controle van de toestemming van patiënt voor het delen van medische informatie met derden. Verweerder heeft niet kunnen aantonen dat hij zichtbare inspanning heeft getoond om zich ervan te vergewissen dat toestemming daadwerkelijk is verleend. Daardoor is medische informatie versterkt aan daartoe onbevoegde personen. De commissie wijst er in dit kader op dat ook deze informatie is versterkt aan onveilige e-mailadressen, wat in strijd is met vigerende wet- en regelgeving (AVG). De informatie wordt verstrekt via een medewerker en het e-mail adres van het commerciële bedrijf van verweerder, niet zijnde de praktijk. Op deze wijze ontstaat een ongewenste vermenging van bedrijfsmatige informatie van de onderneming van verweerder en de medische informatie afkomstig uit de praktijk van verweerder. De commissie verzoekt verweerder hiervan nota te nemen en beide informatiestromen te scheiden en de indruk te vermijden dat medewerkers van de onderneming op de hoogte zijn van medische informatie van de patiënten van de praktijk.

De commissie acht dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel 4.

De commissie is van mening dat verweerder zich steeds coöperatief heeft opgesteld tijdens de procedure. De commissie betreurt het dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden tussen verweerder en klager eventueel met bemiddeling van de klachtenfunctionaris.

Het geschil en de privé omstandigheden van klager kunnen klager het gevoel geven dat hij niet serieus is genomen door zowel verweerder als klachtenfunctionaris. Op basis van de aangeleverde stukken heeft de commissie niet kunnen concluderen dat dit ook daadwerkelijk het geval is geweest. De commissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

DE UITSpraak

De commissie verklaart dat klachtonderdeel 1, 2 en 4 ongegrond zijn. De commissie verklaart klachtonderdeel 3 gegrond en verzoekt verweerder maatregelen te treffen om te voldoen aan de wettelijke eisen die aan een goed hulpverlener worden gesteld.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. drs. L. P L....., voorzitter
Mevrouw G.I. H....., op voordracht van Zhong
De heer ing. A.G. van der K..... MSc, op voordracht van de NPVA
bijgestaan door de heer mr. K. van der M....., ambtelijk secretaris.

Budel, 13 februari 2019

namens de commissie:

De heer mr. drs. L.P. L....., voorzitter.