

**REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG**

Beslissing in de zaak onder nummer van: 17247

**Uitspraak: 18 april 2018**

**HET REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDS-  
ZORG**

**TE EINDHOVEN**

heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 14 december 2017 binnengekomen klacht van:

[A]  
wonende te [B]  
klaagster  
gemachtigde [C] te [D]

tegen:

[E]  
bedrijfsarts  
destijds werkzaam te [B]  
verweerder  
gemachtigde mr. A.C. Zentveld te Utrecht

**1. Het verloop van de procedure**

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift;
- het verweerschrift;
- de brief van 30 januari 2018 met bijlagen van verweerder aan de secretaris;
- het proces-verbaal van het op 21 februari 2018 gehouden mondelinge vooronderzoek;
- de brief van 2 maart 2018 met bijlagen van verweerder aan de secretaris;
- de e-mail van 5 maart 2018 met bijlage van verweerder.

Na ontvangst van de brief van 30 januari 2018 met bijlagen van verweerder heeft de secretaris de zaak naar een openbare zitting van het college verwezen. De klacht is ter openbare zitting van 19 maart 2018 behandeld. Partijen waren aanwezig, bijgestaan door hun gemachtigden.

## **2. De feiten**

Het gaat in deze zaak om het volgende.

Klaagster had zich ziek gemeld bij haar werkgever op 18 oktober 2017. Op verzoek van de werkgever heeft zij op 26 oktober 2017 het spreekuur van verweerder, bedrijfsarts, bezocht. Verweerder en klaagsters werkgever werken samen op de voet van het zogeheten eigen regiemodel. Verweerder noteerde in zijn verslag op de medische kaart (alle hiernavolgende citaten overgenomen inclusief spel- en taalfouten):

*"F/Mdw. alg. schoonmaak I, 20u/wk, ISS.*

*Werkt 5x4 uur per week, bevalt goed. Langere tijd vaker ziek geweest na autoongeval. Wg had haar overgeplaatst naar werkplek die lastiger blijkt. Zij werkt nu niet. Klachten van nek en schouder en rugpijn. Verkeersongeval febr. 2016. Stond stil voor rood stoplicht en achterop aangereden met 70 km per uur. Bezig met letselschade-advocaat. Volgende ochtend naar huisarts; fysio gehad enkele maanden, daarna manueel therapie. Geen verdere onderzoeken via huisarts geregeld. Problemen met communicatie over verzuim met werkgever. POH heeft haar verwezen naar [website psychologen] 5 weken intake. Nu tevens veel stress en spanningen. Med info huisarts [naam en adres huisarts] opvragen. Zij werkt nu niet.*

*C/ nek en rugkl eci (na autoongeval.*

*Nu tevens spanningsklachten door stress.*

*B/ beperkingen. Med info opgevraagd."*

In de terugkoppeling van dat spreekuurcontact schreef verweerder:

*Huidige stand van zaken*

*[Naam klaagster] is werkzaam als medewerker algemeen schoonmaakonderhoud via [F]. Normaal werkt zij 20 uur per week, verdeeld over 5 dagen van 4 uur. Het werk bevalt op zich goed. Zij geeft aan in februari 2016 een verkeersongeval gehad te hebben waarbij zij van achteren is aangereden. Daarna had zij klachten en beperkingen, waarvoor zij lange tijd behandeling heeft gehad. In de laatste jaren is zij frequent uitgevallen in het werk. Toch is zij telkens wel weer begonnen. Er zijn nu ook problemen in de werksituatie, vooral in de onderlinge communicatie. Dat levert nieuwe klachten op en daarvoor is zij nu doorverwezen voor begeleiding.*

*Beperkingen*

*Op dit moment zijn er beperkingen;*

*Dynamische handelingen; Zij kan niet frequent bukken en buigen, niet zwaar (>5kg) tillen en dragen en duwen en trekken, zij kan niet lang achtereen lopen zonder korte rustpauze (elk uur). Statische houdingen; zij kan niet lang staan zonder afwisseling met bewegen of zitten. Zij kan niet lang gebogen werken. Werktijden; er is geen absolute medische urenbeperking. Er is wel noodzaak elk uur een korte pauze te nemen.*

*Advies*

*Dit betekent dat zij wel werkzaamheden kan verrichten zolang deze binnen de beperkingen vallen. Daarnaast adviseer ik te werken aan het oplossen van de werk gerelateerde problemen.*

*Advies over de te ondernemen acties*

*Advies voor acties door werkgever en/of werknemer*

*Werkgever & werknemer: voer gezamenlijke proces acties uit in het kader van de Wet verbetering poortwachter:*

*Maak en evalueer tussentijds het plan van aanpak.*

*Advies over extra onderzoek, expertise of een interventie*

*Extra onderzoek, expertise of een interventie is op dit moment niet aan de orde.*

*Planning vervolgactie arbodienst/(bedrijfs)arts*

*Een vervolgspraak is wel nodig over ongeveer 5 weken, omdat:*

*- een verbetering van de belastbaarheid van de werknemer te verwachten is.*

*De vervolgspraak wordt gepland door u zelf: werkgever.*

*Afsluiting en aanvullende tips*

*Verzending van het advies*

*Het advies is verzonden aan: werknemer en werkgever.*

*(...)"*

Op 30 oktober 2017 heeft klagster contact opgenomen met de klantteam-assistente van de arbodienst waar verweerder werkt met de vraag waarom zij geen terugkoppeling van het spreekuur van 26 oktober 2017 had ontvangen. Nadat de klantteam-assistente klagsters

e-mailadres had gecorrigeerd, is aan klagster alsnog de terugkoppeling van dat spreekuur gestuurd.

Verweerder heeft vervolgens met machtiging van klagster informatie bij klagsters huisarts opgevraagd, welke informatie hij op 28 november 2017 heeft ontvangen.

Op 1 november 2017 heeft de gemachtigde van klagster aan verweerder – voor zover relevant – geschreven:

*"(...) Uit uw rapportage blijkt de ernst van de zaak niet naar voren te komen. Tevens blijkt uit uw bewoording en hetgeen door mijn cliënt te zijn medegedeeld volledig van elkaar af te wijken. Gelet op het feit dat cliënt van mening is dat de werkgever u op voorhand informatie zou hebben medegedeeld wordt uw integriteit in vragen getrokken. Zoals de werkgever van op de hoogte is gesteld wenst cliënt een second opinion te nemen, (...)"*

Verweerder antwoordde de gemachtigde van klagster op 6 november 2017:

*"Korte berichtgeving*

*Ik heb kennis genomen van uw bericht van 1-11-2017.*

*In de terugkoppeling van 26-11(college: bedoeld zal worden 26-10) heb ik vermeld dat er medische problemen zijn, maar tevens werk gebonden problemen. Ik heb hierover geadviseerd in overleg te gaan en te zoeken naar oplossingen. Tevens heb ik vermeld dat er beperkingen zijn waarmee rekening moet worden gehouden bij eventuele werkhervatting. Tenslotte heb ik na machtiging door betrokkene bij de huisarts medische info opgevraagd, maar nog niet ontvangen. Indien betrokkene moeite heeft met deze uitspraken, kan zij ten allen tijde zelf een nieuwe afspraak met mij laten plannen, om de problemen te bespreken.*

*Wellicht ten overvloede vermeld ik dat tevens de mogelijkheid bestaat om bij het UWV een deskundigen oordeel (second opinion) aan te vragen."*

De gemachtigde van klagster heeft per brief van 13 november 2017 aan verweerder het hele dossier van klagster, inclusief memo's van het contact tussen verweerder en de werkgever, gevraagd. Per e-mail van 21 november 2017 heeft de gemachtigde van klagster zijn bedrijfsgegevens gestuurd op verzoek van de klantassistent van de arbodienst.

Per brief van 27 november 2017 heeft de gemachtigde van klagster aan verweerder opnieuw het gehele dossier van klagster gevraagd, ditmaal met het verzoek dit binnen

3 dagen te sturen. Ook heeft de gemachtigde van klaagster per separate brief aan verweerder geschreven:

*“Zoals eerder aangegeven in schrijven met kenmerk [kenmerk] heeft cliënt uw advies/rapport betwist. U wordt de gelegenheid geboden uw advies/rapport in te trekken. Ingeval u betreffende advies/rapport niet intrekt zal mijn cliënt genoodzaakt zijn om vervolgstappen te nemen. (...)”*

Op 4 december 2017 heeft de gemachtigde van klaagster verweerder – kort gezegd – gerappelleerd, omdat hij niets van verweerder vernomen had op zijn eerdere brieven. Verweerder heeft daarop op 4 december 2017 opdracht gegeven aan de klantteam-assistent om de gemachtigde van klaagster te berichten dat hij klaagster op 8 december 2017 op het spreekuur zou zien en haar dan het dossier zou overhandigen, omdat hij van klaagster geen toestemming had voor verzending van het dossier aan haar gemachtigde.

Op 5 december 2017 heeft de gemachtigde van klaagster verweerder een brief gestuurd, waarin hij onder meer verzoekt het algehele dossier naar klaagster te sturen, waarbij – zo stelt de gemachtigde – een machtiging niet nodig is.

Per brief van 6 december 2017 heeft de gemachtigde van klaagster het op 8 december 2017 geplande consult tussen klaagster en verweerder geannuleerd vanwege een gebrek aan vertrouwen in verweerder.

De klantteamleider consultancy van de arbodienst heeft per brief van 19 december 2017 aan de gemachtigde van klaagster (onder meer) geschreven op welke wijze klaagster haar dossier dient op te vragen.

### **3. Het standpunt van klaagster en de klacht**

Klaagster verwijt verweerder dat hij zich niet heeft gedragen zoals een behoorlijk bedrijfsarts betaamt doordat hij:

1. zich heeft laten beïnvloeden door klaagsters werkgever/leidinggevende (zo heeft klaagster de terugkoppeling van 26 oktober 2017 niet direct en niet gelijktijdig met de werkgever ontvangen en in die terugkoppeling staan gegevens die verweerder tevoren van de werkgever moet hebben vernomen, omdat klaagster daarover niets tegen verweerder heeft verteld. Als voorbeeld geeft klaagster dat in de terugkoppeling is vermeld dat het werk haar goed bevalt, maar dat is onjuist.);
2. op 26 oktober 2017 zonder medische gegevens over klaagster, zonder klaagsters medisch specialisten te hebben gesproken en zonder enig onderzoek ter plekke een foute diagnose bij klaagster heeft gesteld;
3. weigert zijn advies/rapport in te trekken wetende dat dit advies/rapport nadelige gevolgen zal hebben voor klaagster;
4. weigert het dossier van klaagster op te sturen, ondanks herhaaldelijke verzoeken van klaagster daartoe;
5. klaagster tijdens het spreekuur van 26 oktober 2017 geen ruimte heeft geboden haar verhaal te doen (zo heeft verweerder klaagster afgekapt toen zij over het arbeidsconflict met haar werkgever wilde vertellen).

### **4. Het standpunt van verweerder**

Verweerder heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende naar voren gebracht.

Ad 1: Verweerder heeft voorafgaand noch op 26 oktober 2017 contact met klaagsters werkgever gehad noch van klaagsters werkgever informatie ontvangen, ook niet via de verzuimcoördinator. Van beïnvloeding van het advies door de werkgever is geen sprake. Dit klachtonderdeel wordt niet met feiten onderbouwd. Wat betreft de niet gelijktijdige

toezending van de terugkoppeling merkt verweerder op dat hij de terugkoppeling wel degelijk tegelijkertijd naar werkgever en werknemer heeft verzonden, maar dat hij, naar later is gebleken, niet over het juiste privé e-mailadres van klaagster beschikte.

Ad 2 en 5: Verweerder heeft klaagster eenmaal, op 26 oktober 2017, gesproken. Hij heeft haar klachten uitgevraagd, maar geen lichamelijk onderzoek verricht, omdat hij de indruk had dat het om psychosomatische klachten ging en omdat klaagster vertelde dat zij al onder behandeling was van de huisarts en al fysiotherapie had. In plaats daarvan heeft hij uit zorgvuldigheid nadere medische informatie bij klaagsters huisarts opgevraagd. Hij heeft ook op klaagsters bewegingspatroon gelet toen hij haar ophaalde uit de wachtkamer. Hij heeft waargenomen dat zij normaal liep en geen star bewegingspatroon vertoonde. Hij heeft klaagster alle ruimte geboden haar problemen kenbaar te maken en hij heeft haar klachten serieus genomen en niet ontkend. De term arbeidsconflict is zeker niet door klaagster genoemd, wel dat er communicatieproblemen waren en dat heeft verweerder ook benoemd in de terugkoppeling. Verweerder heeft voorlopig geconcludeerd dat er bij klaagster beperkingen bestonden. Hij heeft stressgerelateerde klachten als voorlopige diagnose gesteld. Verweerder heeft overwogen of de klachten een gevolg zouden kunnen zijn van een auto-ongeval waarbij klaagster in december 2016 betrokken was, maar die diagnose heeft hij in afwachting van medische informatie van de huisarts aan de kant geschoven, omdat klaagster daarna ook nog zwaar lichamelijk werk heeft verricht met schoonmaken.

Ad 3: Er bestond geen reden het advies van 26 oktober 2017 in te trekken, maar verweerder heeft wel de gelegenheid geboden over dat advies in gesprek te gaan. Verweerder betreurt het dat dit overleg niet heeft plaatsgevonden.

Ad 4: Verweerder heeft geweigerd het dossier op te sturen op verzoeken van de gemachtigde van klaagster, omdat de status van "adviseur" zoals de gemachtigde zichzelf noemde, lange tijd onduidelijk was en een machtiging van klaagster voor het afgeven van haar dossier aan haar gemachtigde ontbrak. Verweerder heeft voorgesteld het dossier tijdens het consult op

8 december 2017 aan klaagster te overhandigen, maar klaagster is toen niet verschenen. Na

8 december 2017 is het dossier niet alsnog opgestuurd en is ook geen contact met klaagster gezocht.

## **5. De overwegingen van het college**

Klachtonderdelen 1, 2 en 5

De klachtonderdelen 1, 2 en 5 hebben betrekking op het spreekuurcontact van 26 oktober 2017 en de terugkoppeling daarvan. Deze klachtonderdelen lenen zich voor gezamenlijke behandeling. Het college overweegt als volgt.

Het college stelt op grond van de medische verslaglegging en de terugkoppeling van het spreekuurcontact op 26 oktober 2017 vast dat verweerder bij klaagster diverse beperkingen heeft vastgesteld. Verweerder heeft opgemerkt dat hij tijdens het spreekuurcontact nog niet kon vaststellen wat de exacte medische oorzaak van die beperkingen was. Verweerder heeft daarop gekozen voor de aanpak om enerzijds medische informatie bij klaagsters huisarts op te vragen op grond waarvan hij op een later moment zou kunnen beoordelen hoe klaagsters (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid het beste zou kunnen worden aangepakt en anderzijds klaagster wel al gedeeltelijk arbeidsongeschikt te verklaren door het vaststellen van beperkingen. Verweerder heeft daarbij een vervolgsconsult na vijf weken geadviseerd. Naar het oordeel van het college heeft verweerder met deze aanpak niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. Verweerder heeft in het belang van klaagster gehandeld door op basis van zijn anamnese en waarneming

van klaagster, zoals weergegeven in de medische verslaglegging (verwezen wordt naar de feiten), een voorlopige conclusie te trekken – en nog geen diagnose te stellen – zodat klaagster in ieder geval voorlopig gedeeltelijk arbeidsongeschikt werd bevonden in afwachting van een definitieve beoordeling van haar belastbaarheid. Dat hij daarbij medische informatie bij klaagsters huisarts heeft opgevraagd is gezien klaagsters verleden (het verkeersongeval in december 2016) zorgvuldig te noemen. Dat hij zelf geen lichamelijk onderzoek heeft gedaan is onder deze omstandigheden niet verwijtbaar. Verweerder heeft weersproken dat hij klaagster niet de ruimte heeft gegeven om haar verhaal te doen en haar heeft afgekap, zoals klaagster heeft gesteld. In gevallen, waarin de lezingen van partijen over de feitelijke gang van zaken uiteenlopen en niet kan worden vastgesteld welke van beide lezingen aannemelijk is, kan een verwijt dat is gebaseerd op de lezing van een klager in beginsel niet gegrond worden bevonden. Dit berust niet op het uitgangspunt dat het woord van een klager minder geloof verdient dan dat van een verweerder, maar op de omstandigheid dat voor het oordeel dat een bepaalde gedraging of bepaald nalaten verwijtbaar is eerst moet worden vastgesteld dat er een voldoende feitelijke grondslag voor dat oordeel bestaat.

Het college heeft ten slotte geen aanleiding om te veronderstellen dat verweerder zich heeft laten beïnvloeden door klaagsters werkgever/leidinggevende. In dat verband merkt het college op dat verweerders verklaring over het toezenden van de terugkoppeling van 26 oktober 2017 aannemelijk wordt geacht en bovendien gestaafd wordt door de door verweerder bij e-mail van 5 maart 2017 aan de secretaris van het college overgelegde verzendhistorie. Dat de terugkoppeling gegevens bevat die verweerder niet van klaagster maar op andere wijze heeft vernomen, kan het college niet vaststellen. Verweerder heeft verklaard dat hij geen contact heeft gehad. Ook op dit punt lopen de lezingen van partijen over de feitelijke gang van zaken uiteen, zodat een verwijt dat is gebaseerd op de lezing van een klaagster in beginsel niet gegrond kan worden bevonden.

Deze klachtonderdelen zijn ongegrond.

#### Klachtonderdelen 3 en 4

Deze klachtonderdelen hebben betrekking op het intrekken van het advies (de terugkoppeling van 26 oktober 2017) en het toezenden van klaagsters dossier. Deze klachtonderdelen lenen zich voor gezamenlijke behandeling. Het college overweegt als volgt.

Klaagster heeft niet, althans onvoldoende, onderbouwd op grond waarvan verweerder de terugkoppeling van 26 oktober 2017 had moeten intrekken. Het enkele gegeven dat zij het met dit advies niet eens was, hoefde voor verweerder nog geen aanleiding te vormen om tot intrekking van de terugkoppeling over te gaan. Daar komt bij dat verweerder op 6 november 2017 (verwezen wordt naar de feiten) aan de gemachtigde van klaagster had bericht dat klaagster zelf een nieuwe afspraak met verweerder kon maken om de problemen te bespreken indien zij moeite had met de door verweerder (in de terugkoppeling) gedane uitspraken. Klaagster heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt. Het college ziet daarom zonder nadere toelichting van klaagster, die ontbreekt, niet in waarom verweerder gehouden was om de terugkoppeling van 26 oktober 2017 in te trekken. Klachtonderdeel 3 is ongegrond.

Over de gang van zaken rondom het niet toezenden van klaagsters medisch dossier overweegt het college als volgt.

In de eerste plaats is van belang dat de verplichting tot het op verzoek van een werknemer tijdig toezenden van zijn of haar medisch dossier in alle gevallen rust op de bedrijfs-

arts, verweerder dus. Een bedrijfsarts kan zich daarbij niet verschuilen achter (onvolkomenheden van) het administratieve systeem van de organisatie waarbinnen hij werkt. Het college stelt vast dat de gemachtigde van klagster op 13 november 2017 voor de eerste maal heeft verzocht om toezending van het medische dossier van klagster en dat hem pas op 19 december 2017, nota bene ná het indienen van een klacht, per brief door de klantteamleider consultancy van de arbodienst is meegedeeld op welke wijze klagster haar dossier kon opvragen. Dat er vijf weken verstreken zijn tussen het verzoek van de gemachtigde van klagster op 13 november 2017 en de brief van 19 december 2017 en klagster dientengevolge dus in die periode niet de beschikking heeft gekregen over haar dossier, acht het college niet tijdig en dat valt verweerder als verantwoordelijk bedrijfsarts aan te rekenen. Klachtonderdeel 4 is dan ook in zoverre gegrond.

Verweerder heeft als verweer nog naar voren gebracht dat hij het dossier niet zonder machtiging van klagster naar een derde mocht sturen, omdat hij niet zeker wist of klagster daadwerkelijk instemde met verzending van die gegevens naar hem. Dit standpunt is juist, maar doet aan het bovenstaande niet af. Immers, ook in het geval dat verweerder (terecht) oordeelde dat er van toezending van het medisch dossier aan klagsters gemachtigde zonder klagsters machtiging geen sprake kon zijn, dan nam dat nog niet weg dat hij klagsters gemachtigde er direct op kon wijzen hoe klagster dan wel haar medisch dossier kon opvragen (verwezen wordt naar de – ontijdige – brief van 19 december 2017). Dat verweerder de gemachtigde van klagster pas op 4 december 2017 – te weten drie weken na diens eerste verzoek en na ontvangst van twee herinneringen – via de klantteam-assistent liet weten dat hij klagster het dossier zou overhandigen op het op 8 december 2017 geplande spreekuur, acht het college ontijdig en onzorgvuldig. De eventuele komst van klagster naar een spreekuur is bovendien niet vereist voor het kunnen beschikken over haar dossier.

De conclusie is dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. Het college is van oordeel dat volstaan kan worden met het opleggen van een waarschuwing, waarbij ook wordt meegewogen dat verweerder tijdens het mondelinge vooronderzoek te kennen heeft gegeven dat hij inziet dat de communicatie niet effectief is verlopen.

## **6. De beslissing**

Het college:

- verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond, zoals hiervoor overwogen;
- legt aan verweerder de maatregel van waarschuwing op;
- wijst de klacht voor het overige af.

Aldus beslist door mr. dr. P.P.M. van Reijssen als voorzitter, mr. M.J. van Laarhoven als lid-jurist, C.M.F. van Roessel, E. Cranendonk en J.C.F. Schellekens als leden-beroeps-genoten, in aanwezigheid van mr. I.H.M. van Rijn als secretaris en in het openbaar uitgesproken op 18 april 2018 in aanwezigheid van de secretaris.