

Regionaal tuchtcollege voor de gezondheidszorg Amsterdam

Beslissing van 29 april 2025 op de klacht van:

A,
wonende in B,
klaagster,
gemachtigde: C,

tegen

D,
chirurg
werkzaam in E en F,
verweester, hierna ook: de chirurg,
gemachtigde: mr. Muntinga, werkzaam in Utrecht.

1. De zaak in het kort

- 1.1 De chirurg heeft bij klaagster een zogenaamde Aziatische ooglidcorrectie verricht. Omdat klaagster niet tevreden was met het resultaat -de oogleden waren volgens haar asymmetrisch- vond een tweede operatie plaats. Hierna volgde, vanwege zwaar aanvoelende ogen en hoofdpijnklachten, op initiatief van klaagster een derde operatie in M waarbij een voorhoofdlift werd uitgevoerd, een ptosiscorrectie en een upper blepharoplasty. Zij is thans klachtenvrij en tevreden met haar uiterlijk. Klaagster heeft verschillende klachten over het handelen van de chirurg, waarvan het college er twee (waarvan één voor een deel) gegrond acht. De chirurg krijgt een waarschuwing.
- 1.2 Hierna vermeldt het college eerst hoe de procedure is verlopen. Daarna licht het college de beslissing toe.

2. De procedure

- 2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:
 - het klaagschrift met de bijlagen, ontvangen op 2 augustus 2024;
 - het verweerschrift met de bijlagen;
 - aanvullende bewijsstukken van klaagster, ontvangen op 14 november 2024;
 - het proces-verbaal van het op 25 november 2024 gehouden mondelinge vooronderzoek;
 - aanvullende bewijsstukken van klaagster, ontvangen op 4 december 2024;
 - aanvullende producties van verweester, ontvangen op 4 december 2024;
 - de brief van de gemachtigde van verweester, ontvangen op 3 januari 2025.
- 2.2 De zaak is behandeld op de openbare zitting van 18 maart 2025. De partijen zijn verschenen. Zij werden bijgestaan door hun gemachtigden. De partijen hebben hun standpunten mondeling toegelicht. Klaagster en de gemachtigde van verweester hebben pleitnotities voorgelezen en aan het college en de andere partij overhandigd.

3. Wat is er gebeurd?

- 3.1 Klaagster kwam op 21 september 2020 op consult bij een van de consulenten bij G, de onderneming waarvan de chirurg mede-eigenaar is. Op 9 november 2020 zag de chirurg klaagster voor de eerste keer. Het medisch dossier vermeldt hierover het volgende (citaten telkens letterlijk weergegeven, met spelfouten): *“Mw is een maand geleden op consult geweest en gaf toen aan reguliere BOC te willen en geen westerse ogen. Kwam terug en heeft nog wat laatste vragen en twijfelt over de plooi en in welke wat ze de wil. Na lichamelijk onderzoek wil mw toch echt een plooi (asian eye, double eye lid). Mw wil een minimalistische plooi! Uitleg gegeven over langer herstel en langere ingreep.”*
- 3.2 Voordat de eerste operatie zou plaatsvinden, is op 9 november 2020 een informed consent formulier door klaagster ondertekend. De operatie vond plaats op 23 november 2020.
- 3.3 Klaagster was niet tevreden met het resultaat van de operatie. Er was volgens haar sprake van te weinig plooi in het rechteroog en daardoor ook van asymmetrie tussen beide ogen.
- 3.4 Om alsnog het gewenste resultaat te bereiken is tijdens een consult op 17 januari 2022 een heroperatie aan beide oogleden besproken. In het medisch dossier is hierover het volgende genoteerd: *“Mw heeft op 23-11-2020 een asian eyelid gehad, wenste toen minimaal een plooi,*

wil een natuurlijk resultaat en geen westerse ogen. Nu op 17-1-2022 (een jaar post OK) nogmaals controle, mw geeft aan niet tevreden te zijn met het resultaat. Dat ze minimaal is en dat ze weinig verschil ziet. wenst graag meer plooï te willen zien. Duidelijk uitgesproken dat dit toentertijd de wens van mw was. Ze begreep dit ook. Toch wenst mw een heroperatie, om meer resultaat te zien met meer plooï. uitgelegd dat tweede operatie lastiger is, ivm eerdere verlittekingen en dat de kans bestaat op asymmetrie. Dit zal meest evident zijn de eerste 6-12 maanden na de operatie".

- 3.5 Voor de heroperatie, die op 29 maart 2022 werd uitgevoerd, is door klaagster geen informed consent formulier ondertekend.
- 3.6 In het operatieverslag is onder meer het volgende vermeld: "Oude hechtingen verwijderd. Rechts ging makkelijk. Linker zijde veel littekeweefsel. Opnieuw plooï bdz ingehecht, levator vastgehecht aan orbicularis met viertal losstaande prolene 6-0 Links levator verslapt, derhalve opnieuw prolene hoger geplaatst. trekt wel mooi op."
- 3.7 Na de operatie heeft klaagster tijdens controleafspraken te kennen gegeven dat haar ogen zwaar aanvoelden en dat ze last had van hoofdpijn. De reactie van de chirurg was dat het aan de zwelling lag en dat het na verloop van tijd goed zou komen. Op 22 december 2022 mailt klaagster aan de chirurg onder meer het volgende: "Ik ervaar nog steeds erg veel last. Mijn linkeroog voelt hoog en anders aan dan rechteroog voelt of ik scheel kijk. Mijn rechteroog voelt zwaar en trekkerig aan daardoor krijg ik hoofdpijn of hele dag aan mijn vel zit te trekken. Komt dit nog goed?" Hierop heeft de chirurg opdracht gegeven een consult in te plannen maar een uitnodiging aan klaagster is per abuis niet verstuurd.
- 3.8 Op 20 januari 2023 vroeg klaagster haar medisch dossier op, dat op 21 januari 2023 aan haar is verstuurd.
- 3.9 Vanwege het aanhouden van de klachten is klaagster op 15 januari 2024 naar M gevlogen voor een derde operatie. Tijdens deze operatie onderging zij een voorhoofdlift, een ptosiscorrectie en een upper blepharoplasty. De klachten zijn daarna verdwenen.

4. De klacht en de reactie van de chirurg

- 4.1 Klaagster verwijt de chirurg, samengevat,
 - a) dat zij een verkeerde diagnose heeft gesteld -de al bestaande ptosis heeft gemist- en daardoor een onjuiste behandeling heeft uitgevoerd;
 - b) onvoldoende informed consent voorafgaand aan de tweede operatie;
 - c) ongepast gedrag tijdens de heroperatie;
 - d) geen adequate reactie op gemailde klachten;
 - e) ongeoorloofde aanpassing van het medisch dossier;
 - f) gebruikmaken van beeldmateriaal van derden met de suggestie eigen werk te tonen.
- 4.2 De chirurg heeft verweer gevoerd en het college verzocht de klacht in al haar onderdelen als ongegrond af te wijzen.
- 4.3 Het college gaat hierna verder in op de standpunten van partijen.

5. De overwegingen van het college

Welke criteria gelden bij de beoordeling?

- 5.1 De vraag is of de chirurg de zorg heeft verleend die van haar verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende chirurg. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor de zorgverlener geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden. Dat een zorgverlener beter anders had kunnen handelen is niet altijd genoeg voor een tuchtrechtelijk verwijt. Verder geldt het uitgangspunt dat zorgverleners alleen tuchtrechtelijk verantwoordelijk zijn voor hun eigen handelen.

Klachtonderdeel a) stellen verkeerde diagnose

- 5.2 Klaagster is van mening dat sprake is van een verkeerde dan wel gemiste diagnose, namelijk de al bestaande ptosis, waardoor een verkeerde behandeling is gevolgd. Het college ziet dit anders. Zoals door de chirurg terecht is gesteld, was bij klaagster sprake van een (bij een Aziatisch oog) natuurlijke ptosis. Uit de brief van 14 november 2023 van oogarts H van I (door klaagster ingeschakeld voor een second opinion) blijkt dat de huidige levatorspier functie rechts 9 mm is, en links 11 mm. Op basis van deze waarden kwam klaagster niet in aanmerking voor een esthetische correctie van de ptosis, nog daargelaten dat klaagster haar Aziatische oogvorm wilde behouden. Bij de tweede operatie bemerkte de chirurg een milde verslapping van de levatorspier en heeft hiernaar gehandeld door de plooï hoger in te hechten. De veronderstelling van klaagster dat de klachten die zij ervoer na de tweede operatie te wijten zijn aan de ptosis, is niet juist en volgt ook niet uit de second opinions van de door haar geraadpleegde specialisten

(oogarts drs. H, zie boven, plastisch chirurg J in Nederland en de Amerikaanse plastisch chirurg K). Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel b) onvoldoende informed consent

- 5.3 Klaagster stelt dat zij onvoldoende is voorgelicht over de complicaties en risico's van de tweede operatie, behalve dat een hersteloperatie zwaarder is dan de eerste operatie. Ook heeft klaagster geen informed consent formulier ingevuld. Volgens de chirurg is tijdens het consult van 17 januari 2022 met klaagster besproken dat een tweede operatie lastiger is in verband met verlittekening. Ook is de kans op asymmetrie besproken en dat de tweede operatie dezelfde risico's kent als de eerste operatie. In het dossier is dit volgens de chirurg ook genoteerd. Dat alleen voor de eerste operatie het informed consent formulier is getekend betekent niet dat de chirurg niet aan haar informatieverplichting heeft voldaan. Het college stelt vast dat uit het medisch dossier (zie hierboven bij 3.4), volgt dat klaagster op zichzelf voldoende is voorgelicht. Dat sprake is van vervalsing van het medisch dossier is het college niet gebleken en zal hierna nog nader worden besproken naar aanleiding van klachtonderdeel e. Wel kan worden vastgesteld dat er anders dan bij de eerste operatie, niet een informed consent formulier is ingevuld. Dit had wel moeten en door de chirurg is ook niet goed uitgelegd waarom dat hier achterwege is gebleven. Dit klachtonderdeel is in zoverre gegrond.

Klachtonderdeel c) ongepast gedrag tijdens de heroperatie

- 5.4 Over dit klachtonderdeel heeft klaagster het volgende naar voren gebracht. Op de dag van de heroperatie heeft zij de chirurg nog een keer gezegd een minimalistische plooi te willen en meer symmetrie. Daarop antwoordde de chirurg: "Niemand is symmetrisch!" Daarna bij het aftekenen vroeg klaagster om een spiegel waarop de chirurg gepikeerd zei: "Nee, ik bemoei me niet met jouw werk dus jij ook niet met dat van mij!" Klaagster schrok hiervan en durfde geen tegenreactie te geven. Wel vond ze het gedrag en de reactie van de chirurg ongepast. De chirurg heeft verklaard dat klaagster voor de ingreep haar ogen zelf wilde aftekenen. Zij heeft uitgelegd dat ze haar werk goed wilde uitvoeren en dat het niet gebruikelijk is dat patiënten hun eigen ogen aftekenen voor de ingreep. Van ongepast gedrag is geen sprake geweest en het contact verliep, zoals eerder, soepel. Het college stelt vast dat klaagster de uitlatingen van de chirurg kennelijk als ongepast heeft ervaren en daarvan uit haar doen is geraakt. Het college is van het gebeuren echter geen getuige van geweest, en kan dus ook niet beoordelen hoe de interactie tussen partijen precies is verlopen. Maar zelfs uitgaande van de weergave van klaagster, ziet het college hierin geen ongepast gedrag van de chirurg. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel d) geen adequate reactie op gemaakte klachten

- 5.5 De kern van dit klachtonderdeel is dat er niet is gereageerd op de mail van 22 december 2022 van klaagster aan de chirurg, zie hierboven achter 3.7. Het niet reageren is erkend door de chirurg. De antwoordmail was per abuis niet verstuurd. Dat neemt niet weg dat naar aanleiding van de mail van klaagster, de chirurg haar assistente heeft laten weten dat ze wilde dat er een videoconsult zou worden ingepland. Vervolgens is geprobeerd telefonisch contact te leggen met klaagster om een controleafspraak in te plannen, wat helaas niet is gelukt. Klaagster trekt in twijfel of zij wel is gebeld maar de chirurg heeft een uitdraai overgelegd waaruit dit volgt. Al met al is dit klachtonderdeel ongegrond.

Klachtonderdeel e) ongeoorloofde aanpassing van het medisch dossier

- 5.6 Volgens klaagster is zij er achtergekomen dat haar medisch dossier en het dossier dat naar de aansprakelijkheidsverzekering is gestuurd, wezenlijk van elkaar verschillen. Zij stelt dat de chirurg het medisch dossier heeft vervalst om haar medische fout te verbergen. Zo zijn onder meer toevoegingen gemaakt zoals wenkbrauwptosis, huidptosis en vethernatie. Door de chirurg is als verklaring gegeven dat er bij de uitdraai van het dossier dat aan de aansprakelijkheidsverzekeraar werd gestuurd per abuis een sjabloon terecht was gekomen, omdat de verzekeraar een samengesteld dossier had ontvangen (zoals het overzicht van de consulten, het informed consent formulier etc.). Dit sjabloon is bedoeld voor intern gebruik voor de behandelaar. Deze verklaring volstaat voor het college, temeer nu de toevoegingen ook niet zijn "aangekruist", zodat het sjabloon ook geen consequenties voor de inhoud van het medisch dossier heeft gehad en het dus niet aannemelijk is dat de chirurg het dossier heeft willen vervalsen. Hetgeen klaagster op dit punt nog verder heeft aangevoerd om haar gelijk aan te tonen (over de

werking van door de chirurg gebruikte programma “L” en “bewerkingsfouten” door de chirurg) kan niet tot een ander oordeel leiden.

Klachtonderdeel f) gebruikmaken van beeldmateriaal van derden met de suggestie eigen werk te tonen

- 5.7 Klaagster voert aan dat zij heeft ontdekt dat de “voor- en na-foto’s” op de website van (het bedrijf van) de chirurg niet van haar zijn, hetgeen haar vertrouwen ernstig heeft geschaad. De foto’s behoren toe aan buitenlandse plastisch chirurgen. De watermerken op de foto’s zijn verwijderd en de chirurg heeft haar eigen logo toegevoegd. Zij gebruikt ook haar eigen ogen, die zijn gecorrigeerd door een Amerikaanse plastisch chirurg, als promotiemateriaal en plaatst ook hier haar eigen logo onder. Volgens klaagster is sprake van misleiding van patiënten. De chirurg heeft erkend dat er destijds op de website van G foto’s waren geplaatst die afkomstig waren van andere artsen, zonder dit erbij te vermelden. Hoewel verweerder niet de website ontwerpt, neemt zij als mede-eigenaar wel de verantwoordelijkheid hiervoor. De foto’s zijn per direct verwijderd en aan de betrokken rechthebbenden zijn excuses aangeboden. Het was nooit de intentie om patiënten te misleiden, de foto’s waren bedoeld als illustratie van mogelijke resultaten, zonder die resultaten te garanderen. Dit klachtonderdeel is gegrond. Daargelaten dat sprake is geweest van een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van andere artsen, worden potentiële patiënten op het verkeerde been gezet omdat ten onrechte de suggestie wordt gewekt dat sprake is van “eigen werk”. Dit is schadelijk voor het vertrouwen in de zorgverlening. Het klachtonderdeel is gegrond.

Slotsom

- 5.8 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat klachtonderdeel b deels en klachtonderdeel f in zijn geheel gegrond is.

Maatregel

- 5.9 Het college rekent de chirurg vooral het onrechtmatige gebruik van andermans foto’s aan. Nu zij de foto’s direct heeft verwijderd en haar verantwoordelijkheid heeft genomen, zal het college volstaan met het opleggen van de maatregel van waarschuwing.

Publicatie

- 5.10 In het algemeen belang zal deze beslissing worden gepubliceerd. De publicatie zal plaatsvinden zonder vermelding van namen of andere tot personen of instanties herleidbare gegevens.

6 De beslissing

Het college:

- verklaart klachtonderdeel b deels en klachtonderdeel f in zijn geheel gegrond;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- legt de chirurg de maatregel op van waarschuwing;
- bepaalt dat deze beslissing, nadat die onherroepelijk is geworden, zonder vermelding van namen of andere herleidbare gegevens in de Nederlandse Staatscourant zal worden bekendgemaakt en ter publicatie zal worden aangeboden aan het tijdschrift Medisch Contact.

Deze beslissing is gegeven door E.A. Messer, voorzitter, L.W.M. Creemers, lid-jurist, J.F. Hamming, S.M. Schmidt-Rikama en R.A. Christiano, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door L.B.M. van ‘t Nedereind, secretaris en in het openbaar uitgesproken op 29 april 2025.