STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 33221
22 september 2026

Uitspraak Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te 's-Hertogenbosch

Beslissing van 22 juli 2026 op de klacht van:

[A],
wonende in [B], klager,

tegen

[C],
huisarts,
werkzaam in [B],
verweerster, hierna ook: de huisarts,
gemachtigde: mr. H.B.M. Vrieling, werkzaam in Utrecht.

1. De zaak in het kort

1.1 In deze zaak heeft klager vanwege oogklachten enkele elektronische consulten (hierna: e-consulten) gehad bij de huisartsenpraktijk waar verweerster werkzaam is. Klager verwijt de huisarts dat zij hem niet naar een oogarts, maar naar een optometrist heeft gestuurd, dat zij klager niet zelf heeft uitgenodigd op haar spreekuur, dat zij zijn klachten niet serieus heeft genomen en dat zij onvoldoende actie heeft ondernomen om ervoor te zorgen dat klager eerder bij de oogarts terecht kon. Ook verwijt klager de huisarts dat zij achteraf haar fout niet heeft erkend. De huisarts heeft verweer gevoerd tegen de klacht.

1.2 Het college is van oordeel dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. De huisarts had in de door klager op 26 mei 2025 door middel van een e-consult geuite klachten aanleiding moeten zien om contact met klager op te nemen, hetzij telefonisch hetzij door hem uit te nodigen op het spreekuur, om die klachten uit te vragen en deugdelijk te kunnen beoordelen of een verwijzing met spoed alsnog in de rede lag. De klacht is voor het overige ongegrond. Het college legt de huisarts de maatregel van waarschuwing op. Hierna licht het college dat toe.

2. De procedure

2.1 De procedure blijkt uit:
- het klaagschrift, ontvangen op 19 juni 2025;
- de brief van 22 juli 2025 van de secretaris aan klager;
- het aanvullend klaagschrift, ontvangen op 6 augustus 2025;
- het verweerschrift, per e-mail ontvangen op 9 september 2025 en per post ontvangen op 11 september 2025;
- het medisch dossier van klager, ingediend door klager, ontvangen op 23 september 2025;
- het proces-verbaal van het mondeling vooronderzoek, gehouden op 27 november 2025.

2.2 De zaak is behandeld op de openbare zitting van 29 mei 2026. Partijen zijn verschenen en hebben hun standpunten mondeling toegelicht. De huisarts werd bijgestaan door haar gemachtigde.

3. De feiten

3.1 Klager heeft op 7 mei 2025 in het kader van een e-consult een bericht gezonden naar de huisartsenpraktijk, waarvan de huisarts mede-praktijkhouder is. Het bericht luidt als volgt (alle citaten zijn letterlijk weergegeven):
"Ongeveer 20 jaar geleden heb ik een staaroperatie ondergaan. Ik heb dus een implantaatlens gekregen. Inmiddels begin ik weer wat wazig te zien en heb wat zwarte vlekken in dit oog die verdwijnen hem weer terugkomen. Ik zou graag ter controle naar een oogarts verwezen worden. Of is het toch nodig eerst naar uw praktijk te komen?"

3.2 De assistente heeft klager na overleg met een collega van de huisarts diezelfde dag bericht:
"Ik heb uw vraag al overlegd met de huisarts en haar advies is als volgt: U hoeft wat mij betreft niet eerst naar opticien, u mag direct naar optometrist (veel sneller dan oogarts, en deze wijst indien nodig alsnog door naar de oogarts)."

3.3 Op 9 mei 2025 heeft de optometrist de huisartsenpraktijk bericht over zijn bevindingen. Zijn conclusie luidde:

"Gaarne doorverwijzing voor de oogarts voor deze cliënt,
OD [college: rechts] *pseudo-afaak waarbij bij onderzoek de lens niet meer helemaal helder lijkt en aanwezigheid van floater, tevens neemt de klant sinds een paar maanden vlekken waar in dit oog.*
Voor de cataract operatie had meneer een sterkte van plm -7.50
OS [college: links] *is de visus sinds een half jaar met 15% gedaald en is er waarneembare vertroebeling op de ooglens.*
Bij de funduscopie zijn geen bijzonderheden waargenomen."
De collega van de huisarts heeft klager diezelfde dag doorverwezen naar de oogarts.

3.4 Op 22 mei 2025 heeft klager in het kader van een e-consult het volgende bericht aan de praktijk gezonden:
"Inmiddels is de doorverwijzing naar (...) [ziekenhuis] *verstuurd en die hebben mij uitgenodigd voor 1 juli. Dat duurt me te lang. Er is schade aan mijn interne lens geconstateerd, ik zie vlekken en heb beginnende staar. Ik kreeg te horen dat alleen de huisarts kan verzoeken tot verkorten van wachttijd Kunt u helpen?"*

3.5 De huisarts heeft klager diezelfde dag geantwoord:
"Ik begrijp dat u veel last ervaart met het zien, Maar de afwijking die de optometrist heeft waargenomen is geen reden voor de oogarts om u versneld te zien. U zult toch moeten wachten op de afspraak van 1 juli."

3.6 Op 26 mei 2025 heeft klager in het kader van een e-consult het volgende bericht aan de praktijk gezonden, met als bijlage het bericht van de optometrist van 9 mei 2025:
"Vorige week heeft u mijn vraag met het verzoek tot hulp van wachttijd bemiddeling voor de oogarts afgewezen
Ik wil u vragen het toch iets serieuzer te nemen, zie bijlage. Ik heb er echt ontzettend veel last van. Ik kan mijn lens niet meer een hele dag verdragen. Beide ogen hebben kwalen, ik functioneer niet meer gewoon.
Kan in anders met de doorverwijzing naar (...) [ander ziekenhuis]?"

3.7 De huisarts heeft diezelfde dag geantwoord dat het door klager genoemde ziekenhuis een wachttijd van 103 dagen had, zodat hij daar niet sneller terecht kon. Zij heeft nog een oogkliniek genoemd waar klager mogelijk wel sneller terecht kon. De huisarts heeft klager vervolgens nog die dag naar de door haar genoemde oogkliniek verwezen (daar kon klager binnen twee weken terecht). Daarnaast heeft de huisarts die dag op verzoek van klager een antibioticazalf voorgeschreven voor de ontsteking aan klagers linkeroog en klager geadviseerd de lenzen uit te laten zolang hij last had van roodheid van het oogwit.

3.8 Op zaterdag 31 mei 2025 is klager gezien op de huisartsenpost (HAP) met als klacht:
"verminderd zicht aan 1 oog. ziet een soort schaduwrand en vlekken. rechter oog. klachten zijn vanaf gisteren heel de dag. niet pijnlijk."
De dienstdoende huisarts heeft over zijn onderzoek genoteerd:
"Sinds gisteren zwarte waas voor rechter oog. Is omstreeks 2005 geopereerd aan staar van dit oog. Gebruikt geen medicatie. RR: 139/88 Ziet geen lichtflitsen of kringen. Gordijn voor linkerkant van het oog. verminderde visus rechts."

3.9 Vanwege de verdenking van een netvliesloslating aan zijn rechteroog is klager via de SEH met spoed gezien door een oogarts, die bevestigde dat sprake was van een netvliesloslating en klager direct heeft doorgestuurd naar het Oogziekenhuis [D]. Daar is klager een dag later geopereerd.

3.10 Op 3 juni 2025 heeft per e-consult de volgende berichtenwisseling tussen klager en de huisarts plaatsgevonden.
Klager:
" Vanaf 6 mei vraag ik mij door te sturen naar een oogarts. U stuurt mij eerst naar een optometrist, om vervolgens te weigeren de urgentie van de klachten serieus te nemen. Ik heb dit meermaals aangegeven
Ik wilde u laten weten dat ik afgelopen zaterdag via de HAP doorgestuurd ben naar de SEH van het (...) [ziekenhuis] *om doorgestuurd te worden naar de SEH van het oogziekenhuis in [D] waar ik gisteren met spoed geopereerd ben voor een netvliesloslating*
Als dit achter de rug is wil ik met u hierover gesprek."
De huisarts antwoordde aan klager:
"Ik las inderdaad de berichten dat je klachten sinds 1 dag veranderd waren toen je met de HAP contact opnam en dat er toen sprake bleek te zijn van een netvliesloslating. Heel heftig voor je. Uit je bericht begrijp ik dat je het niet eens bent met hoe de contacten de afgelopen weken zijn gelopen. Belangrijk is om dit inderdaad tijdens een spreekuur bezoek binnenkort samen te bespreken.
Maar zorg eerst dat je oogbehandelingen afgerond zijn. Sterkte toegewenst."

3.11 Klager heeft op 19 juni 2025 de onderhavige klacht ingediend.

4. De klacht en de reactie van de huisarts

4.1 Klager verwijt de huisarts dat zij:
   a. klager naar een optometrist heeft gestuurd en niet naar een oogarts zoals klager had verzocht;
   b. klager niet zelf heeft uitgenodigd op haar spreekuur;
   c. de zorgen van klager meermaals en onterecht niet serieus heeft genomen en dat zij klager onvoldoende heeft geholpen bij het verkorten van de wachttijd voor een afspraak bij de oogarts;
   d. haar fout niet heeft erkend toen klager haar na de oogoperatie confronteerde met wat er is gebeurd.

4.2 De huisarts heeft het college verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

4.3 Het college gaat hierna voor zover nodig verder in op de standpunten van partijen.

5. De overwegingen van het college

De criteria voor de beoordeling

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

Klachtonderdeel a) verwijzing naar optometrist

5.2 Vast staat dat de huisarts bij de verwijzing naar de optometrist op of omstreeks 7 mei 2025 niet betrokken is geweest. Die verwijzing (en de verwijzing naar de oogarts twee dagen later) is blijkens het medisch dossier namelijk door een collega van de huisarts gedaan. Alleen al omdat de huisarts niet tuchtrechtelijk verantwoordelijk is voor het handelen van een collega, is dit klachtonderdeel ongegrond. Het college voegt daar uitsluitend ten overvloede nog aan toe dat het niet ongebruikelijk is om bij klachten zoals klager die op 7 mei 2025 heeft gepresenteerd, de patiënt in eerste instantie naar een optometrist te verwijzen. Zo de huisarts heeft aangevoerd, is dit ook conform de afspraken (tussen oogartsen/optometristen/huisartsen) in de regio. De optometrist beschikt over betere apparatuur dan de huisarts om oogklachten in eerste instantie te beoordelen en bovendien kan men bij een optometrist doorgaans (aanzienlijk) sneller terecht dan bij een oogarts.

Klachtonderdelen b) en c) e-consulten na verwijzing naar de oogarts

5.3 Klager kon, zo blijkt uit het dossier, na de verwijzing van 7 mei 2025 op 1 juli 2025 terecht bij de oogarts. Op 22 mei 2025 heeft klager de huisarts gevraagd of zij kon helpen om de wachttijd te verkorten, omdat het hem te lang duurde. De huisarts heeft onder verwijzing naar het bericht van de optometrist geantwoord dat zijn klachten voor de oogarts geen aanleiding waren om klager eerder te zien. In de gegeven situatie acht het college die reactie passend. Op dat moment was er voor de huisarts geen aanleiding om klager anders te berichten of om klager uit te nodigen voor een consult op het spreekuur. Ook hoefde de huisarts geen actie te ondernemen om te bewerkstelligen dat klager eerder dan 1 juli 2025 bij de oogarts terecht kon. Klager gaf geen evident andere klachten aan dan de klachten die de optometrist had beoordeeld en op basis waarvan de oogarts klager had ingepland voor een consult op een termijn van bijna twee maanden. Uit het bericht van de optometrist blijkt bovendien dat er geen reden was voor een beoordeling met urgentie. In zoverre zijn de klachtonderdelen b) en c) ongegrond.

5.4 Op 26 mei 2025 heeft klager nogmaals door middel van een e-consult contact opgenomen met de huisartsenpraktijk. In dit bericht meldt klager onder andere dat beide ogen kwalen hebben en dat hij niet meer normaal functioneert. Gelet hierop kan niet worden volgehouden dat toen geen sprake was van een toename van de klachten en dat geen aanleiding bestond voor actie, anders dan het voorschrijven van zalf voor de ontsteking aan het linkeroog en het doorverwijzen van klager naar een kliniek waar hij eerder dan 1 juli 2025 terecht kon. Dit geldt te meer nu klager voor de tweede keer hierom vroeg. Het betoog van de huisarts dat klager in zijn bericht geen melding maakt van alarmsignalen, maakt dit niet anders. Van een patiënt kan niet worden verlangd dat hij weet welke alarmsignalen bij zijn klachten horen, laat staan dat kan worden verlangd dat hij daarvan uit zichzelf melding maakt. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de huisarts in aanvulling op hetgeen zij bij verweerschrift heeft aangevoerd, nog verklaard dat zij haar aandacht gericht heeft op de wens van klager om (elders) eerder bij de oogarts terecht te kunnen dan op 1 juli 2025 en niet op een mogelijke verergering van de klachten van klager. Hoewel klager in het bericht van 26 mei 2025 inderdaad zijn wens om eerder dan 1 juli 2025 bij

de oogarts terecht te kunnen heeft herhaald, kon de huisarts niet volstaan met de doorverwijzing naar de kliniek waar klager eerder terecht kon. De mededeling van klager dat beide ogen kwalen hadden en dat hij niet meer normaal functioneerde, had voor de huisarts aanleiding moeten zijn om met klager contact op te nemen, hetzij telefonisch hetzij door hem uit te nodigen voor het spreekuur. Zij had op dat moment ten minste moeten uitvragen welke concrete klachten klager op dat moment had. Op basis van de verkregen informatie had vervolgens moeten worden beoordeeld of er op dat moment inmiddels wel alarmsignalen waren die maakten dat klager alsnog met spoed naar de oogarts moest worden verwezen. In zoverre zijn de klachtonderdelen b) en c) gegrond.

5.5 Het college voegt hier nog aan toe dat het voorgaande niet betekent dat het stellen van nadere vragen en/of het uitnodigen van klager op consult tot een wijziging van het ingezette beleid zou (moeten) hebben geleid. Het is mogelijk dat de huisarts ook bij nader onderzoek op goede gronden tot de conclusie zou zijn gekomen dat er geen reden was om de bestaande afspraak bij de oogarts te bespoedigen. Een en ander is afhankelijk van de aard van de klachten op dat moment en de eventuele bevindingen bij onderzoek.

Klachtonderdeel d) fout niet erkend na oogoperatie

5.6 Het college stelt voorop dat een netvliesloslating vrij acuut optreedt. Het college leidt uit de inhoud van het klaagschrift en de door klager tijdens de mondelinge behandeling gegeven toelichting af dat klager van mening is dat de netvliesloslating voorkomen had kunnen worden als hij op enig moment wel met spoed naar de oogarts was verwezen. Dit kan echter niet – en in ieder geval niet met zekerheid – worden vastgesteld. Hiervoor (onder 5.5) is al overwogen dat het mogelijk is dat, ook als de huisarts naar aanleiding van het bericht op 26 mei 2025 met klager contact had opgenomen om de klachten uit te vragen, zij terecht zou hebben kunnen besluiten dat er geen reden was voor een verwijzing met spoed. Het valt niet uit te sluiten dat er ook op dat moment (nog) geen alarmsignalen waren die noopten tot een verwijzing met spoed. In zoverre kan dan ook niet worden geoordeeld dat de huisarts door op 26 mei 2025 niet met spoed te verwijzen een fout heeft gemaakt die zij nadien ten onrechte niet heeft erkend. Het feit dat de klachten op 30 mei 2025 zijn toegenomen en dat uiteindelijk een netvliesloslating heeft plaatsgevonden, maakt dit niet anders. Het handelen van de huisarts moet namelijk worden beoordeeld op basis van de kennis die zij op 26 mei 2025 had. Het college kan bij de beoordeling geen rekening houden met feiten en omstandigheden die daarna hebben plaatsgevonden. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.
Dit neemt niet weg dat het ongelukkig is dat verweerster naar aanleiding van het bericht van klager op 3 juni 2025 niet is overgegaan tot het maken van een afspraak met klager om een en ander te bespreken. Zij heeft desgevraagd tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat zij klager eerst de gelegenheid heeft willen geven om van de operatie te herstellen en dat zij in haar agenda had genoteerd om na haar vakantie (eind juli 2025) een afspraak met klager te maken. Toen zij van vakantie terugkeerde, lag de klacht van klager er al en ging zij ervan uit dat een gesprek niet meer zinvol was, aldus verweerster (wat klager overigens ter zitting bevestigde). Nog daargelaten dat verweerster, ook als zij klager de gelegenheid had willen geven om te herstellen, niet had hoeven wachten met het inplannen van een afspraak (eventueel op latere termijn, zo klager dat prettiger had gevonden) geldt dat het enkele feit dat een klacht is ingediend, een huisarts niet ervan hoeft te weerhouden om een poging te doen om in een gesprek met de betreffende patiënt de lucht alsnog te klaren. Dat verweerster dat niet meer heeft gedaan, is evenwel niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

Slotsom

5.7 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat de klachtonderdelen a) en d) ongegrond zijn en dat de klachtonderdelen b) en c) gedeeltelijk, voor zover deze zien op het e-consult van 26 mei 2025, gegrond zijn.

Maatregel

5.8 Nu de klacht gedeeltelijk gegrond is verklaard, moet het college bepalen of en zo ja welke maatregel dient te worden opgelegd. Het college stelt voorop dat bij de behandeling van een e-consult eens te meer zorgvuldig te werk moet worden gegaan, omdat louter op basis van geschreven tekst, zonder het zien en/of spreken van de patiënt, beleid wordt bepaald. Uit hetgeen hiervoor is overwogen, volgt dat de huisarts het e-consult van 26 mei 2025 onvoldoende zorgvuldig heeft afgehandeld. Door te betogen dat klager in zijn bericht geen melding maakte van alarmsignalen, miskent de huisarts dat óók (of misschien wel juist) bij een e-consult de verantwoordelijkheid op de arts rust om de gepresenteerde klachten zo nodig nader uit te vragen om te kunnen beoordelen of wel of geen sprake is van alarmsignalen. Tijdens de mondelinge behandeling is evenwel gebleken dat de huisarts zich realiseert dat het beantwoor-

den van e-consulten zijn beperkingen heeft. Zij heeft gereflecteerd op haar handelen en zij heeft erkend dat het achteraf gezien beter was geweest als zij klager op 26 mei 2025 had gezien en de klachten had uitgevraagd om vervolgens het verdere beleid te bepalen. Daarnaast heeft de huisarts verklaard dat zij haar handelwijze bij e-consulten heeft veranderd. Zij kijkt kritischer naar de vragen die worden gesteld en als de informatie beperkt is, neemt zij telefonisch contact op met de patiënt of nodigt zij deze uit voor een consult. Het college is, alles afwegend, van oordeel dat de lichtste maatregel, de waarschuwing, volstaat.

Publicatie

5.9 In het algemeen belang zal deze beslissing worden gepubliceerd. Dit algemeen belang is erin gelegen dat andere zorgverleners mogelijk iets kunnen leren van wat hiervoor is overwogen. De publicatie zal plaatsvinden zonder vermelding van namen of andere tot personen of instanties herleidbare gegevens.

6. De beslissing

Het college:
- verklaart de klachtonderdelen b) en c) gedeeltelijk gegrond, voor zover deze zien op het e-consult van 26 mei 2025;
- legt de huisarts de maatregel op van waarschuwing;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- 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 N.H.J. Lafghani, voorzitter, C.M.H.M. van Lent, lid-jurist, J.G.E. Smeets, N.B. van der Maas en E. Jansen, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door N.A.M. Sinjorgo, secretaris, en in het openbaar uitgesproken door K.A.J.C.M. van den Berg Jeths van Meerwijk op 22 juli 2026.