

## Klachtencommissie Optometristen Vereniging Nederland

Uitspraak d.d. 19 oktober 2011 over de klacht van:

X  
(klaagster)

-tegen-

Y, optometrist  
(verweerder)

### 1. Verloop van de procedure

Bij e-mail van 14 juli 2011, aangevuld bij e-mail van 15 juli 2011, heeft klaagster tegen verweerder een klacht ingediend bij de Klachtencommissie Optometristen Vereniging Nederland, hierna: de commissie. Verweerder heeft hierop gereageerd bij brief van 20 juli 2011. Omdat zowel klaagster (bij e-mail van 16 augustus 2011) als verweerder (bij e-mail van 12 augustus 2011) aangaf geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid ter zitting te worden gehoord, heeft de commissie besloten de behandeling van de klacht schriftelijk voort te zetten. In dat kader zijn aan beide partijen vragen voorgelegd, waarop klaagster bij e-mail van 16 september 2011 en verweerder bij e-mail van 15 september heeft gereageerd. Daarna heeft verweerder nog gereageerd bij e-mail van 23 september 2011.

### 2. Feiten

Op grond van de ingebrachte stukken zijn, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, de volgende feiten (als erkend dan wel gesteld en niet of onvoldoende weersproken) komen vast te staan.

Verweerder is optometrist en werkzaam in een optiekzaak. Op 23 april 2011 bezoekt klaagster, die niet eerder lenzen of een bril heeft gehad, de optiekzaak van verweerder, waar zij contactlenzen krijgt aangemeten door een medewerkster die inmiddels niet meer bij verweerder in dienst is. Deze medewerkster was geen contactlensspecialist. Op 3 mei 2011, als klaagster de lenzen drie dagen heeft gedragen, keert zij terug naar de optiekzaak, omdat volgens haar de lenzen niet goed zijn. Bij meting, ditmaal door een ANVC contactlensspecialiste, blijken de lenzen inderdaad niet goed te zijn. Klaagster krijgt het advies de lenzen, met het oog op de gewenning, nog drie dagen te dragen en dan terug te komen.

Op 6 mei 2011 keert klaagster terug in de optiekzaak. Verweerder doet dan onderzoek met een ski-scoop en stelt vast dat de passing en de sterkte van de lenzen niet kloppen. Hij adviseert klaagster de lenzen een uur uit te doen om daarna optometrisch onderzoek te verrichten. Partijen verschillen van mening over de vraag of na dat uur nog nader onderzoek heeft plaats gevonden en welke advie-

zen er zijn gegeven. Klaagster wordt meegedeeld dat haar ogen niet geschikt zijn voor lenzen. Uiteindelijk geeft klaagster aan naar de oogarts te willen worden verwezen. Verweerder ziet daartoe geen reden.

Klaagster gaat vervolgens naar haar huisarts voor een verwijzing. Deze vraagt haar om de meetgegevens van verweerder. De moeder en de tante van klaagster gaan daarvoor langs bij verweerder, die de meetgegevens alleen wil overleggen tegen betaling van € 150,=. De moeder en de tante gaan hier niet op in en krijgen de meetgegevens ook niet mee. De huisarts verwijst klaagster niettemin door naar de oogarts.

De oogarts (tezamen met de neuroloog) stelt vast dat klaagster lijdt aan benigne intracranieële hypertensie (papiloedeem), waarvoor zij Diamox (acetazolamide) krijgt voorgeschreven. Het papiloedeem was zowel links als rechts aanwezig. Het papiloedeem is inmiddels sterk verminderd, maar nog niet helemaal verdwenen. De visus is verbeterd. Of klaagster een blijvende visusdaling zal overhouden is nog niet duidelijk.

### 3. Klacht

De klacht omvat drie onderdelen die, zakelijk weergegeven, als volgt luiden:

1. aan klaagster hadden geen lenzen mogen worden voorgeschreven;
2. verweerder heeft onvoldoende c.q. ondeugdelijk onderzoek bij klaagster verricht en haar onjuist geadviseerd;
3. verweerder heeft de meetgegevens ten onrechte slechts tegen betaling willen afgeven.

### 4. Beoordeling van de klacht

Ten aanzien van de drie klachtonderdelen zal de commissie nagaan of verweerder heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en zorgvuldig handelend optometrist onder gelijke omstandigheden.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel stelt de commissie voorop dat de contactlenzen zijn aangemeten door een medewerkster van verweerder en niet door verweerder in persoon. Dat ontslaat verweerder evenwel niet van diens verantwoordelijkheid ter zake, nu de betreffende medewerkster bij verweerder in dienst was en verweerder zich naar buiten toe nadrukkelijk kenbaar maakt als HBO-optometrist.

Dat de medewerkster die de contactlenzen in eerste instantie heeft aangemeten, geen contactlensspecialist was, brengt naar het oordeel van de commissie op zichzelf nog niet mee dat de contactlenzen onzorgvuldig zijn voorgeschreven. Bij het aanmeten van contactlenzen hoeft niet onmiddellijk te worden gedacht aan mogelijke oogziekten. Dat achteraf is gebleken dat klaagster wel een oogziekte had, maakt dit niet anders. Toen klaagster na drie dagen niet tevreden was over de lenzen, heeft een oogmeting door een contactlensspecialist plaatsgevonden, waarbij is geconstateerd dat de lenzen niet deugdelijk waren. Drie dagen later kwam ook verweerder tot die conclusie. Al met al concludeert de commissie dat ten aanzien van het voorschrijven van de contactlenzen sprake is geweest van een voldoende verantwoorde gang van zaken, zodat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Met betrekking tot het tweede klachtonderdeel stelt de commissie vast dat partijen van mening verschillen over de vraag in hoeverre onderzoek heeft plaatsgevonden, wat tegen klaagster precies is gezegd en welke adviezen verweerder heeft gegeven. Vast staat in ieder geval dat verweerder on-

derzoek met een skiascoop heeft verricht. Het ontgaat de commissie waarom toen niet tegelijk ook ander, eenvoudig uit te voeren, testen zijn uitgevoerd, zoals visusbepaling met een stenopeïsche opening of pupilreacties. De commissie ziet verder niet in waarom het (verdere) optometrische onderzoek pas kon plaats vinden nadat klaagster haar lenzen een uur uit had gehad. Of verweerder klaagster heeft meegedeeld dat zij scheel ziet en een lui oog heeft, en of hij al dan niet drie brillen heeft voorgeschreven, kan volgens de commissie in het midden blijven. Vast is immers komen te staan dat klaagster zich op een gegeven moment niet (verder) optometrisch wilde laten onderzoeken door verweerder. Verweerder heeft zich daar dan bij neer te leggen. Omdat verweerder nader onderzoek kennelijk wel geboden achtte, had het op zijn weg gelegen om klaagster direct door te verwijzen, ofwel naar een andere optometrist, ofwel naar de oogarts of de huisarts. Dat verweerder dat niet heeft gedaan, valt hem aan te rekenen. Nu geen adequaat onderzoek is gedaan en ten onrechte geen doorverwijzing heeft plaatsgevonden, acht de commissie het tweede klachtonderdeel gegrond.

Met betrekking tot het derde klachtonderdeel overweegt de commissie dat de afgifte van meetgegevens ten behoeve van een doorverwijzing naar de oogarts niet afhankelijk mag worden gemaakt van de betaling van een geldsom. In dit opzicht is dit klachtonderdeel gegrond. De commissie overweegt verder dat verweerder in zoverre terecht de gegevens niet aan de moeder en de tante van klaagster heeft meegegeven, nu niet is gebleken dat zij een machtiging van klaagster konden overleggen. Daarbij kan in het midden blijven wat zich precies heeft voorgedaan in de optiekzaak toen de moeder en de tante van klaagster om de meetgegevens kwamen vragen.

Tot slot merkt de commissie nog op dat een optometrist het belang en het visuele welzijn van de cliënt te allen tijde voorop dient te stellen en steeds bereid dient te zijn zijn verantwoording af te leggen over zijn handelen (zie artikel 1.1 respectievelijk artikel 1.10 Gedragscode voor optometristen). Dit brengt mee dat een optometrist zich bij zijn handelen steeds moet laten leiden door het belang van de cliënt en nimmer dat belang uit het oog mag verliezen. Het brengt verder mee dat de optometrist, zeker desgevraagd, bereid moet zijn om zijn handelen aan de cliënt toe te lichten alsook dat hij, wanneer eenmaal een klacht is ingediend, zich ten overstaan van de klachtencommissie toetsbaar dient op te stellen. Daarbij past niet de defensieve houding die verweerder in dit geval zowel tegenover de cliënt als tegenover de klachtencommissie ten toon heeft gespreid.

## 5. Beslissing

De commissie acht het eerste klachtonderdeel ongegrond, het tweede en het derde klachtonderdeel gegrond.

Aldus gegeven te Utrecht op 19 oktober 2011 door prof. mr. J.C.J. Dute, voorzitter, H.A. van Dam en W.G. Wieringa, leden-optometristen, in tegenwoordigheid van H.E. Klein Ikkink, secretaris.

Prof. mr. J.C.J. Dute

H.E. Klein Ikkink