

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Noord

Referentie: 20180131

UITSpraak

Inzake

Mevrouw [naam]
Wonende te [plaats]
Klaagster

tegen

De heer [naam], huisarts
te [plaats]
Verweerder
gemachtigde: mr. A.N.L. de Hoog

DE PROCEDURE

Middels een klachtenformulier heeft klagster een klacht ingediend jegens verweerder. De klachtbehandeling heeft niet tot een voor klager bevredigend resultaat geleid. Klagster heeft vervolgens de klacht voorgelegd aan de geschillencommissie.

Klagster heeft op 28 november 2018 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Noord (hierna verder de te noemen: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

Verweerder en klagster zijn gehoord op basis van een schriftelijke procedure van hoor en wederhoor.

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- het klachtenformulier;
- de eindreactie van verweerder op de klacht in het kader van de klachtenprocedure;
- de aanvulling op de klacht van klagster van 20 november 2018;
- het verweerschrift van verweerder van 11 januari 2019;
- de repliek van klagster van 8 februari 2019;
- de dupliek van verweerder van 26 februari 2019.

In haar vergadering van 15 maart 2019 heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen.

De uitspraak is vervolgens vastgesteld in de vergadering van 26 april 2019.

SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

Klagster verwijt verweerder dat hij:

1. haar tijdens het consult van 8 maart 2018 niet heeft verwezen naar een neuroloog en
2. tijdens het consult boos was, waardoor hij het vertrouwen van klagster heeft geschaad.

1. DE FEITEN

De geschillencommissie gaat uit van de volgende als vaststaand aangenomen feiten:

- 1.1 Op 26 januari 2018 vond een consult plaats bij verweerder. Verweerder gaf toen aan dat hij het waarschijnlijk achtte dat de lichamelijke klachten van klagster werk gerelateerd waren.
- 1.2 Op 8 maart 2018 vond opnieuw een consult plaats bij verweerder. Klagster wilde graag een verwijzing naar een neuroloog. Het journaal vermeldt over dit consult:

- S Aantal keren bij [naam fysiotherapeut] geweest. Komt hierheen omdat het niets helpt. ARBO-arts heeft paar weken geleden gezegd dat ze anders evt naar de neuroloog zou kunnen. Er is nog geen arbeidsplaatsonderzoek verricht.*
- P toenemende discussie: ik leg haar uit de ik de afspraak heb met FT dat bij geen resultaat en indien de FT weet dat een patient bij mij gaat komen de FT een schriftelijk verslag meegeeft of van te voren overlegt. Daarnaast wilde ik graag dat zij bij de DA de naam en evt tel nummer van de ARBO-arts achterliet opdat ik hem kan bellen voor overleg (tav de neurologieverwijzingen evt arbeidsplekonderzoek.) Zij voelt zich hierdoor in een hoek geduwd en is bang voor evt ruzie tussen ARBO en mij. Heb haar voorgesteld dat ik dan zelf een brief naar de neuroloog stuur (hoewel ik geen vraag daarin heb), zij voelt zich ook daar mee door mij onder vuur genomen en overdenkt een andere HA. Ik kan daar mee akkoord gaan, vind het echter wel jammer omdat in mijn ogen ik haar situatie goed ken en het beter in kaart krijgen van de mening van (FT en) ARBO in mijn ogen essentieel gaat worden voor de verdere begeleiding*

1.3 Klaagster heeft na dit consult een andere huisarts gezocht.

1.4 Klaagster is op 11 juni 2018 geopereerd aan twee hernia's.

2. TOELICHTING OP HET GESCHIL

De klacht is waar mogelijk weergegeven in de bewoordingen van klaagster en houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Nadat na een jaar lang fysiotherapie en fitness geen verbetering optrad van haar rug-, heup- en beenklachten vond op 8 maart 2018 een consult plaats bij verweerder. Klaagster had met haar fysiotherapeut besproken dat zij graag nader onderzoek wilde. Zij wilde laten beoordelen of de behandeling goed verliep omdat de pijn steeds erger werd en zij niet goed meer kon zitten. Zij zou na het overleg met verweerder de fysiotherapeut weer laten weten wat er verder zou gebeuren. Klaagster heeft verweerder gevraagd om een verwijzing naar de neuroloog.
- 2.2 Verweerder was boos dat hij geen terugkoppeling van de fysiotherapeut had gekregen. Dat is echter niet verwijtbaar aan klaagster, vindt zij. Verweerder wilde klaagster niet verwijzen. Toen klaagster aangaf dat ook haar bedrijfsarts een verwijzing had voorgesteld en had aangegeven dat een scan duidelijkheid zou kunnen bieden, werd verweerder boos. Verweerder wilde met de bedrijfsarts overleggen, alvorens hij een verwijzing zou maken. Ook wilde hij overleggen over een werkplekonderzoek. Klaagster vindt dat verweerder haar dwong de gegevens van de bedrijfsarts aan de assistente te geven. Vervolgens gaf verweerder aan dat als hij dan zonder overleg met de bedrijfsarts zou verwijzen, hij geen gerichte vraag had aan de neuroloog.

- 2.3 Klaagster vindt dat zij zelf in staat was te vertellen waarom zij graag verder onderzoek wilde, daar kwam zij voor op consult. Verweerder nam echter de regie van het consult over en klaagster voelde zich niet gehoord. Indien klaagster op een normale manier een verwijzing had gekregen met een aanvraag voor bijvoorbeeld beeldvormend onderzoek, was zij eerder geopereerd, denkt klaagster. Klaagster vindt dat verweerder onvoldoende inspanning heeft geleverd om haar medische klacht adequaat te onderzoeken en haar hiervoor niet goed heeft behandeld.
- 2.4 De wijze van communicatie en de houding en het gedrag van verweerder maakten klaagster zo onzeker dat zij een andere huisarts heeft gezocht. Later is gebleken dat er sprake was van twee hernia's. Klaagster is geopereerd op 11 juni 2018. In de periode vanaf maart tot aan de operatie was klaagster afhankelijk van hulp van derden.
- 2.5 De periode na dit voorval heeft zowel lichamelijk als geestelijk veel met klaagster gedaan. Zij kwam na het consult bij verweerder ten einde raad thuis. Het heeft haar veel moeite gekost om te zorgen dat zij daarna de juiste hulp kreeg. Klaagster wil daarvoor een smartengeldvergoeding van € 5000,00. Daarnaast vordert klaagster:
- | | |
|--|-------------|
| Vervoerskosten naar Emmen en Hogeveen, 16 keer 40 km | € 166,40 |
| Hulp en ondersteuning thuis, 16 weken | € 2.896,00 |
| Eigen risico zorgkosten 31-07-2018 | € 41,82 |
| Eigen risico zorgkosten 31-07-2018 | € 234,99 |
| Ligbed met kussen | € 148,50 |
| Knijpstokje om iets te kunnen pakken | € 14,50 |
| Overige kosten | € 97,97 |
| Totaal | € 8.600,00. |

3. HET VERWEER

Het verweer is waar mogelijk weergegeven in de bewoordingen van verweerder en houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Klaagster heeft sinds enkele jaren klachten en beperkingen in het heup- en bekkengebied, in de knieën en in de onderrug, waarvoor zij ook onder behandeling stond bij de fysiotherapeut. In maart en april 2017 vonden voor deze klachten consulten plaats bij verweerder waarna verweerder klaagster verwees naar een orthopeed.
- 3.2 Op 26 januari 2018 werd klaagster opnieuw gezien door verweerder. Met de kennis van dat moment leek het aannemelijk dat de klachten en beperkingen van klaagster voornamelijk werden veroorzaakt door het continu voorover zitten tijdens het verrichten van haar schilderwerkzaamheden. Verweerder besprak met klaagster dat naar zijn opvatting de klachten werk gerelateerd waren en dat haar werkplek en werkhouding moesten worden verbeterd. In dat verband gaf verweerder aan met de bedrijfsarts te willen over leggen . Klaagster wilde niet instemmen met een dergelijk overleg. Als

compromis is toen afgesproken dat klaggster zelf contact zou leggen met de bedrijfsarts om te bezien of verandering kon worden bewerkstelligd.

- 3.3 Op 8 maart 2018 vond opnieuw een consult plaats omdat de fysiotherapeut klaggster naar verweerder had terugverwezen. De fysiotherapeut had geen schriftelijke overdracht gemaakt. Daardoor was verweerder niet bekend met de bevindingen en conclusies van de fysiotherapeut. Klaggster wilde niet dat verweerder telefonisch contact opnam met de fysiotherapeut. Klaggster vertelde dat de bedrijfsarts een consult bij een neuroloog had geadviseerd. Verweerder heeft daarop aangegeven dat hij graag in contact kwam met de bedrijfsarts om te overleggen over diens bevindingen, maar ook om de zorgen te bespreken over de werkplek en werkhouding van klaggster. Klaggster wilde niet dat verweerder contact met de bedrijfsarts zou opnemen.
- 3.4 Klaggster bleef aansturen op een verwijzing naar de neuroloog, daarom heeft verweerder voorgesteld om alsnog een brief aan de neuroloog te sturen, maar dan zonder het opnemen van een concrete vraag van zijn kant. Klaggster kon zich hierin niet vinden en heeft gezegd geen vertrouwen meer in verweerder te hebben en te overwegen naar een andere huisarts over te stappen.
- 3.5 Uit artikel 7:453 BW vloeit een professionele autonomie van de hulpverlener voort. De enkele wens van de patiënt is onvoldoende reden voor een huisarts om een patiënt naar een specialist te verwijzen. Verweerder heeft als huisarts een eigen professionele afweging te maken en hij maakt in dat kader een inventarisatie van de (gezondheids)situatie waarna hij daarop zijn beleid voert. Verweerder is niet gehouden om klaggster te verwijzen op basis van een advies waarvan verweerder geen weet had. Verweerder heeft juist tijdens het consult van 8 maart 2018 met klaggster meegedacht en getracht haar zo goed mogelijk te helpen door eerst voor te stellen contact op te nemen met de bedrijfsarts en toen bereid te zijn klaggster te verwijzen naar de neuroloog, zij het zonder specifieke vraag. Van onzorgvuldig handelen is dan ook geen sprake, aldus verweerder.
- 3.6 Verweerder betwist dat er sprake is geweest van boosheid tijdens het consult van 8 maart 2018. Verweerder erkent wel dat de sfeer tijdens het consult niet goed was. Er was sprake van een ergernis aan de zijde van verweerder over het feit dat de fysiotherapeut niet voor een schriftelijke overdracht had zorggedragen. Achteraf bezien had meer inspanning moeten worden geleverd om de sfeer te verbeteren. Dit wordt door verweerder betreurd.
- 3.7 Verweerder heeft geen wetenschap van de huidige gezondheidssituatie van klaggster. Hoe het medisch verloop na het laatste contact van 8 maart 2018 is geweest, is hem niet bekend. Een (objectieve en deugdelijke) onderbouwing van het bestaan van een causaal verband tussen het handelen van verweerder en door haar geleden schade is door klaggster niet gegeven.

- 3.8 Het medisch beloop zou niet anders zijn geweest, zelfs indien er sprake zou zijn van onzorgvuldig handelen door verweerder. Klaagster heeft na 8 maart 2018 direct actie ondernomen, maar het heeft daarna nog twee maanden geduurd voordat uiteindelijk een scan werd gemaakt die duidelijkheid gaf. Het is dan ook niet waarschijnlijk dat zorgvuldig handelen op 8 maart 2018 eerder de voor klaagster gewenste duidelijkheid had opgeleverd. De opvolgend huisarts heeft zowel op 3 april 2018 als op 16 april 2018 geen melding gemaakt van (tekenen van) radicaire klachten en er was voor deze huisarts op beide momenten geen indicatie voor een verwijzing naar de neuroloog
- 3.9 Een causaal verband tussen het handelen van verweerder en de vermeende schade is niet aangetoond vindt verweerder. De hernia is niet door de handelwijze van verweerder ontstaan en bovendien zou het medisch beloop ook niet anders zijn geweest.

4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

- 4.1 Op de arts-patiënt relatie zijn de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek inzake de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing. Deze bepalingen leggen 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.

Klachtonderdeel 1:

- 4.2 Klaagster verwijt verweerder dat hij haar tijdens het consult van 8 maart 2018 niet heeft verwezen naar een neuroloog. Zij is van mening dat indien verweerder haar wel had verwezen, zij eerder zou zijn geopereerd.
- 4.3 Klaagster verzocht tijdens het consult van 8 maart 2018 graag een verwijzing naar een neuroloog, omdat haar bedrijfsarts dat zou hebben geadviseerd. Verweerder wilde overleggen met de betrokken bedrijfsarts om welke reden deze een verwijzing geïndiceerd achtte en beschikte daarnaast niet over een schriftelijke overdracht van de behandelend fysiotherapeut. Klaagster verleende geen toestemming voor overleg met de bedrijfsarts of fysiotherapeut, doch wilde verwezen worden.
- 4.4 De commissie overweegt als volgt. Artsen hebben een eigen professionele autonomie, waarbinnen zij goede zorg dienen te verlenen. De enkele vraag van een patiënt om een verwijzing maakt niet dat deze verwijzing ook plaats dient te vinden, het is aan de arts om te beoordelen of een verwijzing is geïndiceerd en daar op goede gronden een beslissing over te nemen. De commissie acht de handelwijze van verweerder dan ook niet klachtwaardig. Dat verweerder wilde overleggen met zowel de fysiotherapeut als de bedrijfsarts, had ten doel tot een goede afstemming te komen over de juiste zorg voor klaagster, ook in relatie tot haar werk. Dat verweerder de overwegingen van de bedrijfsarts voor een verwijzing wilde kennen getuigt naar het oordeel van de commissie

juist van een zorgvuldige besluitvorming, temeer daar de bedrijfsarts klaagster zelf ook had kunnen verwijzen, maar daartoe kennelijk niet was overgegaan.

- 4.5 Dat het beloop bij een eerdere verwijzing anders zou zijn geweest, kan de commissie niet vaststellen. Toen verweerder klaagster zag waren er nog geen aanwijzingen voor een lumbosacraal radiculair syndroom (een hernia). Bij chronische (rug)klachten is het van belang een stappenplan te maken en is een directe verwijzing niet geïndiceerd. De commissie acht het eerste klachtonderdeel van klaagster ongegrond.

Klachtonderdeel 2:

- 4.6 Klaagster is van mening dat verweerder tijdens het consult van 8 maart 2018 boos was. Hij heeft daarmee het vertrouwen van klaagster geschaad.
- 4.7 Verweerder ontkent dat er sprake was van boosheid, maar erkent wel dat de sfeer tijdens het consult niet goed was. De irritatie bij verweerder kwam voort uit het feit dat de fysiotherapeut, in strijd met de gemaakte afspraken, geen schriftelijke overdracht had gemaakt.
- 4.8 Het is de commissie duidelijk geworden dat de communicatie tussen klaagster en verweerder niet goed is verlopen. Hierin hebben beiden, verweerder en klaagster, een rol. Aan een professional zoals een huisarts mogen echter hogere eisen gesteld worden. De commissie is dan ook van oordeel dat het op de weg van verweerder had gelegen de communicatie met klaagster in goede banen te leiden, temeer daar ook hij aanvoelde dat de communicatie niet goed verliep. De commissie is van oordeel dat klachtonderdeel 2 van klaagster gegrond is.

5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING

- 5.1 Klager vordert een schadevergoeding van € 8.600,00. Nu klachtonderdeel 1 ongegrond is verklaard, hetgeen betrekking heeft op het medisch inhoudelijk handelen van verweerder, wijst de commissie de gevorderde schadevergoeding af.
- 5.2 Hiervoor heeft de commissie geoordeeld dat de klacht (deels) gegrond is en vervolgens de (mede) gevorderde schadevergoeding afgewezen. Nu verweerder met betrekking tot het klachtwaardig handelen deels in het ongelijk is gesteld ziet de commissie aanleiding de kosten die klaagster heeft moeten maken om haar klacht behandeld te zien voor rekening van verweerder te laten komen. Dit geldt niet voor de bijkomende kosten die verband houden met de door klaagster gevorderde schadevergoeding nu klaagster met betrekking tot de gevorderde schadevergoeding in het ongelijk is gesteld. Die kosten dienen dan ook voor haar eigen rekening te blijven.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart:

Klachtonderdeel 1: **ongegrond**

Klachtonderdeel 2: **gegrond**

De commissie veroordeelt verweerder tot betaling van het (deels) door klaagster betaalde griffierecht, te weten een bedrag van € 50,00 en wel binnen 2 weken na datering van deze uitspraak.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. J. van der Hulst , voorzitter

Mevrouw drs. G. Hutten, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsenvereniging/Ineen

De heer drs. M. van Bergeijk, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsenvereniging/Ineen

De heer mr. M. Kooijman, lid op voordracht van Patiëntenfederatie Nederland

Mevrouw drs. D.F. Bakker, lid op voordracht van Patiëntenfederatie Nederland

bijgestaan door mw. mr. S. van Dijk, ambtelijk secretaris.

Eindhoven, 30 april 2019

namens de commissie:

De heer mr. J. van der Hulst, voorzitter.