

## Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West

Referentie: 20240137

### UITSPRAAK

#### Inzake

Mevrouw [naam]  
Wonende te [plaats]  
Klaagster

tegen

De heer [naam], huisarts  
te [plaats]  
Verweerder  
gemachtigde: mr. C.J. van Weering

## DE PROCEDURE

Klaagster heeft een klacht ingediend jegens verweerder.

Klaagster heeft op 15 januari 2025 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West (hierna verder te noemen: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende het geschil op te vragen en heeft schriftelijk ingestemd het geschil bij bindend advies door de geschillencommissie te laten beslechten.

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

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van en zal beslissen op basis van de volgende en tussen partijen gewisselde stukken:

- de klacht, ontvangen op 15 november 2024;
- de aanvulling op de klacht van klaagster, ontvangen op 8 januari 2025;
- het medisch dossier van klaagster, ontvangen op 20 januari 2025;
- het verweerschrift van verweerder, ontvangen op 6 maart 2025;
- de repliek van klaagster, ontvangen op 30 maart 2025;
- de dupliek van verweerder, ontvangen op 17 april 2025.

De geschillencommissie heeft besloten op basis van de stukken tot een uitspraak te komen. De uitspraak is vastgesteld op 26 juni 2025.

## SAMENVATTING VAN DE KLACHT

De commissie begrijpt de klacht van klaagster, zakelijk en samengevat, aldus dat zij verweerder verwijt dat:

1. zijn assistente klaagster aanvankelijk geen afspraak gaf bij hem;
2. klaagster een week later zonder te zijn gezien via telefonisch contact met de assistente druppels voorgeschreven kreeg;
3. hij niet naar haar heeft geluisterd, haar klachten niet goed heeft uitgevraagd, geen lichamelijk onderzoek heeft gedaan (hij heeft niet in de oren gekeken) en zich niet proactief opgesteld (klaagster heeft zelf de mogelijkheid van een sinusitis benoemd, maar daar werd niets mee gedaan);

4. hij klaagster naar de verkeerde specialist (de dermatoloog in plaats van allergoloog) heeft verwezen;
5. als gevolg hiervan is klaagsters sinusitis chronisch geworden. Als er eerder was ingegrepen had klaagster mogelijk niet geopereerd hoeven worden of had ze eerder geopereerd kunnen worden met minder inkomstenderving tot gevolg. Verweerder heeft onvoldoende begrip getoond voor haar situatie als zzp'er tolk/vertaler.

## 1. DE FEITEN

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

- 1.1 In het medisch dossier van klaagster staat dat klaagster op 21 mei 2024 heeft gebeld met de praktijk van verweerder. In het dossier is genoteerd (telkens worden alle citaten overgenomen inclusief eventuele taal- en typfouten):
  - "S sinds gisteren ontstoken ooglid, pijn met knippen. Bovenoglid in de hoek. Ziet een wit puntje erin.*
  - P uitleg, wsch strontje. Wil beoordeling echter voor de aankomende dagen en geen advies van een assistente. Vrijdag inloopsprekuur geadviseerd, wil eerder. Gevraagd om een foto te sturen via mijngezondheid.net"*
- 1.2 Op 27 mei 2024 staat in het medisch dossier:
  - "S Sinds een week pijnlijk bultje in rechter ooglid (bovenste). Heeft warme kompressen gebruikt, maar wordt niet minder. Heeft er veel last van, vooral tijdens werk.*
  - O Zwellinkje met puskop bovenste ooglid rechter oog*
  - E Hordeolum*
  - P R/1 st chlooramfenicol oogdr 0,5 (5.1D)*
  - P Chlooramfenicol druppels om de 3 uur Doorgaan met warme compressen"*
- 1.3 Op 8 juli 2024 had klaagster contact met de praktijk van verweerder. In het medisch dossier wordt vermeld:
  - "S mevr wil graag naar allergoloog, de allergie van kortademigheid en blefaritis aan beide ogen, hoofdpijn, niezen en loopneus, is nog nooit bij allergoloog geweest, graag vwb om de klachten uit te zoeken. Druppels, tbl tegen hooikoorts helpen niet meer."*Naar aanleiding hiervan heeft verweerder klaagster op 9 juli 2024 naar de dermatoloog verwezen.

- 1.4 Op 15 juli 2024 heeft verweerder aan klagster via de assistente andere medicatie voorgeschreven (fluticason neusspray) wegens aanhoudende klachten. In het medisch dossier wordt vermeld dat klagster op 22 augustus 2024 een afspraak had gekregen bij de dermatoloog.
- 1.5 Op 18 juli 2024 staat in het dossier dat klagster is verwezen naar de internist.
- 1.6 Op 31 juli 2024 is klagster wegens vakantie van verweerder gezien door een collega-huisarts. In het dossier wordt vermeld:
- "S Nog steeds sinusitis klachten, volgens mw. chronisch. Snot en niezen. Nu alles al geprobeerd. Neusspray, pilletjes. Gelooft net echt dat het een allergie is. Is ook al verwezen hiervoor door [initialen verweerder] maar kan pas eind augustus en wil eerder. Pijn sinussen en nasaal praten.*
- O Kloppijn sinussen, buikpijn. Neus: geen bijz. Kel/hals: g.b.*
- E Sinusitis*
- P R/8 st doxycycline disp tabl 100 (DOX)"*
- 1.7 Op 9 augustus 2024 is klagster door de collega van verweerder naar de KNO-arts verwezen. Ook heeft de collega van verweerder azitromycine voorgeschreven. In het medisch dossier staat:
- "S Weke-delen zwelling sinus maxillaris rechts op CT-sinussen. Iom kno arts berust dit op slijmvlieszwelling. Advies langdurig azitromycine 250 mg 1 daags (evt. zn 6 weken) en controle elke twee weken.*
- P Mw. gebeld en voorgesteld azithromycine te gebruiken iom kno arts. Mw. eist min of meer evengoed verwijzing kno met spoed omdat zij al maanden elke ochtend niets kan doen vanwege een vol hoofd. Komt in de problemen met werk en is zzp-er. Verwijzing kno maar geen spoed en alvast beginnen met azitromycine. 5 tabletten voorgeschreven."*
- 1.8 Op 14 augustus 2024 schreef de KNO-arts aan verweerder dat bij klagster sprake is van chronische sinusitis. In de brief staat onder 'beleid':
- "uitleg  
onderhoudskuur azitromycine + stootkuur dexamethason (pantozol maagbeschermer)  
r/nasonex neusspray en zoutwater spoelen"  
belafsprak 2 mnd (ipv polibezoek)"*

- 1.9 Op 23 augustus 2024 ontving verweerder bericht van de dermatoloog bij wie klaagster op 22 augustus 2024 op consult was geweest. In het medisch dossier staat hierover:  
*“O Van: dermatologie Peri-oculair oedeem met slijmvliesklachten bij chronische sinusitis, wv behandeling via KNO-arts.”*
- 1.10 Klaagster heeft zich inmiddels uitgeschreven uit de praktijk van verweerder.

## 2. TOELICHTING OP DE KLACHT

- 2.1 De commissie begrijpt de klacht van klaagster, zakelijk en samengevat, aldus dat zij verweerder verwijt dat:
1. zijn assistente klaagster aanvankelijk geen afspraak gaf bij hem;
  2. klaagster een week later zonder te zijn gezien via telefonisch contact met de assistente druppels voorgeschreven kreeg;
  3. hij niet naar haar heeft geluisterd, haar klachten niet goed heeft uitgevraagd, geen lichamelijk onderzoek heeft gedaan (hij heeft niet in de oren gekeken) en zich niet proactief opgesteld (klaagster heeft zelf de mogelijkheid van een sinusitis benoemd, maar daar werd niets mee gedaan);
  4. hij klaagster naar de verkeerde specialist (de dermatoloog in plaats van allergoloog) heeft verwezen;
  5. als gevolg hiervan is klaagsters sinusitis chronisch geworden. Als er eerder was ingegrepen had klaagster mogelijk niet geopereerd hoeven worden of had ze eerder geopereerd kunnen worden met minder inkomstenderving tot gevolg. Verweerder heeft onvoldoende begrip getoond voor haar situatie als zzp'er tolk/vertaler.
- 2.2 Ter onderbouwing van haar klacht heeft klaagster gesteld dat zij sinds mei 2024 gezondheidsproblemen bij verweerder heeft aangekaart, maar door hem toen niet serieus werd genomen. Klaagster werd nooit door verweerder onderzocht en nooit stelde hij vragen naar aanleiding van de door klaagster aangegeven symptomen. Ondanks herhaaldelijke verzoeken om proactief naar de oorzaak te zoeken werd ze te laat, weinig of helemaal niet geholpen. Verweerder had beter naar klaagsters (herhaalde) verhalen moeten luisteren, waaruit naar voren kwam dat alle symptomen steeds erger werden, zodanig dat zij op een gegeven moment niet in staat was om haar werk nog langer te doen. Klaagster moest als tolk extra aandacht geven aan haar gehoor en stem.

- 2.3 Klaagster heeft enorm veel druk moeten uitoefenen om naar een specialist verwezen te worden. In augustus 2024 werd geconstateerd dat klaagster gelijk had: de diagnose chronische sinusitis werd vastgesteld. Wat betreft de verwijzing naar de dermatoloog stelt klaagster dat de wachtlijst daar drie maanden bedroeg en dat verweerder intussen had kunnen kijken of het ziektebeeld ook bij andere aandoeningen paste, wat hij niet heeft gedaan.
- 2.4 Verweerder is niet volledig geweest in het samenvatten van klaagsters bezoeken in het medisch dossier en hij verschuilt zich achter richtlijnen in plaats van naar klaagster te luisteren.
- 2.5 Gedurende de laatste maanden, heeft klaagster niet alleen veel fysiek en psychologisch leed meegemaakt, maar ook beperkingen gehad om haar werk uit te voeren. Ze heeft kansen gemist en extra kosten gemaakt in verband met een chronische aandoening die door de nalatigheid van verweerder voorkomen had kunnen worden of, in ieder geval, milder was geweest of niet zo lang had moeten duren. Ze vraagt zich af of zij haar beroep als tolk in de toekomst nog kan uitoefenen. Klaagster stelt verweerder aansprakelijk voor haar schade ten bedrage van € 23.434,91.

### 3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerder is van mening dat hij bij de behandeling van klaagster heeft gehandeld zoals een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener betaamt. De verwijten van klaagster zijn niet gegrond en de schadevergoedingsvordering moet worden afgewezen.
- 3.2 Voor wat betreft de verwijzing naar de dermatoloog in plaats van de allergoloog heeft verweerder het volgende gesteld. Klaagster vroeg om een verwijzing naar de allergoloog. Verweerder heeft klaagster geadviseerd en verwezen naar een dermatoloog, omdat de allergoloog in de regio in tegenstelling tot een dermatoloog, een wachttijd van maanden heeft. De dermatoloog kan ook, indien noodzakelijk, contact-allergologisch onderzoek verrichten. De dermatoloog heeft ook allergologisch onderzoek ingesteld en wachtte de verdere bevindingen van de KNO-arts af. Een verwijzing naar de dermatoloog was afdoende voor klaagsters klachten.
- 3.3 Het medisch dossier is nauwgezet bijgehouden en leidend voor de beoordeling van het medisch handelen. Uit het medisch dossier blijkt dat klaagster op 8 juli 2024 voor de eerste keer melding

maakte van klachten die verband kunnen houden met sinusitis. Klagster is in verband met die klachten binnen vijf weken na het eerste consult en drie weken na het voorschrijven van flutacodin neusspray gezien door een KNO-arts die aanvullend onderzoek verrichtte. Hiermee is de in de NHG-richtlijn 'Chronische rhinosinusitis en neuspoliepen' genoemde termijn van vier tot zes weken niet afgewacht maar is klagster al (veel) eerder verwezen. Verweerder heeft bij de behandeling van klagster zorgvuldig en conform de geldende richtlijnen gehandeld.

- 3.4 Wat betreft de schadevergoedingsvordering stelt verweerder dat hij ten opzichte van klagster niet onzorgvuldig heeft gehandeld en dat klagster ten gevolge van zijn handelen ook geen schade heeft geleden. Verweerder kan niet verweten worden dat klagster een sinusitis heeft opgelopen en hiervoor behandeld moest worden (met daarmee gepaard gaande kosten). Klagster heeft haar schade ook niet dan wel onvoldoende aannemelijk gemaakt.

#### **4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE**

- 4.1 Op de arts-patiëntrelatie is afdeling 7.7.5 BW (Burgerlijk Wetboek) van toepassing. Deze bepalingen leggen de hulpverlener de verplichting op om bij de werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem of haar rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard (artikel 7:453 van het BW).
- 4.2 Die professionele standaard is onder meer neergelegd in de standaarden van het NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap) en de richtlijnen van de KNMG (Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot Bevordering der Geneeskunst). Voor de beoordeling van deze klacht heeft de geschillencommissie in het bijzonder acht geslagen op de NHG-standaard 'Allergische en niet-allergische rinitis'. De standaard is een richtlijn (opgesteld door de wetenschappelijke beroepsvereniging van huisartsen), die waarborgen geeft voor een zorgvuldige behandelingsaanpak en waarin wordt gewaakt voor over- en onder behandeling.
- 4.3 De commissie zal uit praktische overwegingen eerst de klachtonderdelen 1 en 2 gezamenlijk behandelen, omdat deze klachtonderdelen met elkaar samenhangen. Daarna zal klachtonderdeel 4 worden behandeld. Ten slotte zullen de klachtonderdelen 3 en 5, eveneens wegens samenhang, gezamenlijk worden behandeld.

Klachtonderdelen 1 en 2: de assistente gaf klaagster aanvankelijk geen afspraak bij verweerder en een week later kreeg klaagster via de assistente druppels voorgeschreven zonder te zijn gezien door verweerder

- 4.4 De commissie stelt bij het behandelen van deze klachtonderdelen het volgende voorop. Als praktijkhouder is verweerder zorgaanbieder. Op een zorgaanbieder rust de verplichting om goede zorg te leveren. Onder goede zorg wordt volgens artikel 2 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zorg van goede kwaliteit en van goed niveau verstaan. De zorg moet in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht zijn, tijdig worden verleend en zijn afgestemd op de reële behoefte van de patiënt. Als praktijkhouder en zorgaanbieder is verweerder voor het leveren van goede zorg ook verantwoordelijk voor het handelen van zijn assistenten.
- 4.5 Uit de klachtomschrijving in samenhang gezien met de notities in het medisch dossier, begrijpt de commissie dat deze klachtonderdelen betrekking hebben op de contacten met de praktijk van verweerder op 21 en 27 mei 2024. De commissie leidt uit de notities in het medisch dossier af dat de assistente de klachten van klaagster aan haar ooglid goed heeft uitgevraagd. De assistente heeft klaagster weliswaar niet direct een consult bij verweerder gegeven, maar haar wel geadviseerd het inloopspreekuur van drie dagen later te bezoeken. Ook heeft de assistente aan klaagster gevraagd een foto te sturen via mijngezondheid.net. Dat advies acht de commissie zeer navolgbaar. Een doktersassistente heeft als taak (en is ertoe opgeleid) om een triage uit te voeren (commissie: dat is het op basis van urgentie bepalen of en zo ja, met welke urgentie de patiënt door de huisarts moet worden gezien). De reden hiervoor is dat niet alle patiënten altijd direct door de huisarts kunnen en hoeven te worden gezien. Het was gerechtvaardigd dat de assistente klaagster gezien haar klachten, verwees naar het inloopspreekuur van drie dagen later, zoals zij heeft gedaan. De klachten van klaagster aan haar ooglid waren niet van zodanige aard, hoe lastig en pijnlijk deze voor klaagster wellicht ook waren, dat deze niet konden wachten tot een beoordeling door verweerder drie dagen later. De assistente heeft bovendien naar het oordeel van de commissie adequaat gehandeld door aan klaagster te vragen om nog een foto van haar ooglid op te sturen. Onduidelijk is gebleven of klaagster dat heeft gedaan.
- 4.6 Klaagster beklagt zich er ook over dat zij een week later via de assistente zonder te zijn gezien wel druppels voorgeschreven kreeg. De stelling van klaagster vindt geen steun in de notities in het medisch dossier. Daaruit kan worden afgeleid dat klaagster op 27 mei 2024 door verweerder is gezien, waarna aan klaagster antibiotica oogdruppels zijn voorgeschreven.

4.7 De klachtonderdelen 1 en 2 zijn ongegrond.

Klachtonderdeel 4: verweerder heeft klaagster naar de verkeerde specialist (de dermatoloog in plaats van de allergoloog) verwezen

4.8 Uit het medisch dossier komt naar voren dat klaagster zich op 8 juli 2024 bij de praktijk van verweerder heeft gemeld met klachten van kortademigheid en blefaritis aan beide ogen, hoofdpijn, niezen en een loopneus. Klaagster vroeg expliciet om een verwijzing naar de allergoloog. Op 9 juli 2024 staat in het dossier dat verweerder klaagster naar de dermatoloog heeft verwezen. De overwegingen van verweerder worden niet op deze datum in het dossier genoteerd, maar wel op 27 augustus 2024 naar aanleiding van een klacht van klaagster over de gegeven verwijzing. Verweerder heeft hierover opgemerkt, onder verwijzing naar de NHG-richtlijn Urticaria en angio-oedeem, dat hij klaagster naar de dermatoloog in plaats van naar de allergoloog heeft verwezen in verband met een langere wachttijd voor de allergoloog. De dermatoloog kan ook, indien noodzakelijk, een contact-allergologisch onderzoek instellen, aldus verweerder. Onder de gegeven omstandigheden, mede gelet op het verzoek van klaagster, was een verwijzing naar de dermatoloog naar het oordeel van de commissie voldoende adequaat en verdedigbaar.

4.9 Klachtonderdeel 4 is eveneens ongegrond.

Klachtonderdelen 3 en 5: verweerder heeft niet goed naar klaagster geluisterd, haar klachten niet uitgevraagd, geen lichamelijk onderzoek gedaan en zich niet proactief opgesteld waardoor klaagsters sinusitis chronisch is geworden. Verweerder heeft daarbij onvoldoende begrip getoond voor klaagsters situatie.

4.10 Uit de formulering van klachtonderdeel 3 maakt de commissie op dat klaagster doelt op het handelen van verweerder in het kader van de diagnostisering van de sinusitis. De commissie overweegt als volgt. Uit het medisch dossier volgt dat klaagster zich eerst op 8 juli 2024 bij de praktijk van verweerder heeft gemeld met klachten die zouden kunnen wijzen op sinusitis. De eerder geuite klachten – de commissie beschikt over klaagsters medisch dossier vanaf 21 mei 2024 – zagen op andere problematiek, zoals een pijnlijk rechterooglid, waarbij verweerder de diagnose blefaritis heeft gesteld, en klachten verband houdende met de schildklier en lever.

- 4.11 Hoewel de dossiervoering summier te noemen is, kan uit de notitie op 8 juli 2024 worden opgemaakt dat klagers klachten op dat moment voldoende zijn uitgevraagd. Volgens de NHG-standaard 'Allergische en niet-allergische rinitis' die hier van toepassing is, was het niet nodig om een lichamelijk onderzoek te verrichten om tot een juiste diagnose te komen. Het door verweerder gevoerde beleid, te weten een verwijzing naar de dermatoloog in combinatie met het op 15 juli 2024 voorschrijven van een fluticason neusspray (corticosteroïd neusspray) in plaats van de prevalin neusspray die klager gebruikte, beoordeelt de commissie als adequaat. Volledigheidshalve merkt de commissie op dat het gevoerde beleid na 15 juli 2024 wegens vakantie van verweerder is gecontinueerd door zijn collega.
- 4.12 Niet gezegd kan worden dat klager door verweerder niet serieus is genomen, noch dat door het handelen van verweerder de sinusitis van klager chronisch is geworden. De commissie heeft er begrip voor dat het voor klager erg vervelend is dat zij met deze aandoening te kampen heeft, maar vindt evenmin voldoende aanknopingspunten in het – overigens summier – medisch dossier dat verweerder onvoldoende begrip voor klagers situatie heeft getoond. De commissie herhaalt dat verweerder de zorg van een goed hulpverlener in acht dient nemen en daarbij moet handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard (artikel 7:453 van het BW), ongeacht het beroep dat klager uitoefent. Vast staat dat verweerder conform de eerder genoemde NHG-standaard heeft gehandeld en de daarin genoemde onderzoeksmethode en behandelwijze heeft uitgevoerd. Aldus heeft hij naar het oordeel van de commissie als een goed hulpverlener gehandeld.
- 4.13 Het voorgaande leidt ertoe dat de klachtonderdelen 3 en 5 eveneens ongegrond zijn.

## 5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING

Klager vordert een schadevergoeding van € 23.434,91. Nu het geschil ongegrond is verklaard, komt de commissie niet toe aan een beoordeling van de gevorderde schade.

## DE UITSPRAAK

### **De commissie verklaart de klacht ongegrond.**

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter

Mevrouw drs. K. van Heusden, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/Ineen

Mevrouw drs. R. van den Berg, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/Ineen

De heer drs. P.J.A.M. Kuhlmann, lid vanuit patiëntenperspectief

Mevrouw M. Verhoeven, lid vanuit patiëntenperspectief

bijgestaan door mevrouw mr. I.H.M. van Rijn, ambtelijk secretaris

Eindhoven, 26 juni 2025

namens de commissie:

De heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter