Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West

Referentie: 20250016

UITSPRAAK

Inzake

Mevrouw [naam]
wonende te [plaats]
Klaagster

tegen

[naam organisatie]
Mevrouw [naam], huisarts
Verweerster

DE PROCEDURE

Klaagster heeft een klacht ingediend jegens verweerster.

Klaagster heeft op 24 februari 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.

Verweerster 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 28 januari 2025;
- de aanvulling op de klacht van klaagster van 13 februari 2025;
- het verweerschrift van verweerster, ontvangen op 21 maart 2025;
- de repliek van klaagster, ontvangen op 27 maart 2025;
- de dupliek van verweerster, ontvangen op 15 april 2025.

De geschillencommissie heeft besloten op basis van de stukken tot een uitspraak te komen. De uitspraak is vastgesteld op 27 mei 2025.

SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerster slechte communicatie en het niet nakomen van afspraken.

1. DE FEITEN

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

1.1 Klaagster is patiënt in verweersters praktijk.

1.2 Klaagster had op 29 oktober 2024 een afspraak met de praktijkondersteuner. Klaagster is toen voor niets naar de praktijk gekomen. De praktijkondersteuner was ziek en de afspraak was door de praktijk van verweerster niet afgezegd.

1.3 Klaagster is vervolgens op 3 januari 2025 uitgenodigd voor een nieuwe afspraak op de praktijk op 6 januari 2025. Klaagster heeft deze afspraak geannuleerd, omdat zij verhinderd was.

1.4 In januari 2025 heeft de praktijkondersteuner nog geprobeerd contact met klaagster op te nemen voor het maken van een nieuwe afspraak, maar dat is niet gelukt. Er is geen voicemail ingesproken. In het dossier is toen genoteerd dat er een nieuwe afspraak gepland diende te worden als klaagster contact zou opnemen met de praktijk.

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

2.1 Klaagster verwijt verweerster slechte communicatie en het niet nakomen van afspraken.

2.2 Ter onderbouwing van de klacht heeft klaagster in de eerste plaats gesteld dat zij op 29 oktober 2024 een afspraak had met de praktijkondersteuner om de bloeddruk te meten en geïnformeerd te worden over het laboratoriumonderzoek. Na aankomst in de praktijk bleek de praktijkondersteuner ziek te zijn. De afspraak was echter niet afgezegd en klaagster is toen dus voor niks naar de praktijk gekomen.

2.3 In de tweede plaats heeft klaagster gesteld dat vanuit verweersters praktijk niet goed wordt gecommuniceerd over de frequentie van het bloed- en urineonderzoek. In klaagsters dossier wordt vermeld dat in maart 2025 weer bloed- en urineonderzoek bij klaagster moet worden gedaan. Al jaren moet klaagster een week voor de afspraak in oktober bloed laten prikken en urine inleveren en dus niet tweemaal per jaar. De klachtenfunctionaris heeft in eerste instantie op 17 december 2024 meegedeeld dat bloed- en urineonderzoek tweemaal per jaar plaatsvindt.

In haar e-mail van 24 december 2024 liet zij klaagster weten dat bloed- en urineonderzoek eenmaal en niet tweemaal per jaar plaatsvindt. Dit is tegenstrijdig met haar eerdere bericht.

2.4 Klaagster heeft in de derde plaats naar voren gebracht dat zij veel problemen ondervindt met het maken van nieuwe afspraken. Een praktijkmedewerker heeft op 5 november 2024 geprobeerd klaagster te bellen, maar klaagster kon niet opnemen. Er is geen voicemail ingesproken. Toen op 20 november 2024 nog steeds geen contact was opgenomen, heeft klaagster een klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris. Een praktijkmedewerker heeft klaagster op 17 december 2024 opnieuw gebeld om een afspraak te maken voor maart 2025. Steeds werd vastgehouden aan een afspraak in maart 2025, terwijl klaagsters bloeddruk in november 2024 gemeten had moeten worden. Tijdens het gesprek deed de praktijkmedewerker vervolgens een voorstel voor een afspraak in januari 2025. Klaagster was echter zo geïrriteerd dat zij toen geen afspraak wilde maken. Op 3 januari 2025 ontving klaagster een e-mail van de klachtenfunctionaris dat zij op 6 januari 2025 voor een afspraak terechtkon in de praktijk. Deze termijn was voor klaagster te kort. Ze was verhinderd en heeft de afspraak geannuleerd. De klachtenfunctionaris stelt dat zij op 15 januari 2025 opnieuw contact had opgenomen voor het maken van een afspraak, maar zij heeft geen voicemail ingesproken. Na 15 januari 2025 is er vanuit de praktijk geen poging meer gedaan om contact op te nemen voor het maken van een afspraak.

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

3.1 Verweerster erkent dat er voor klaagster op meerdere momenten verwarring en ongemak is ontstaan en ze biedt klaagster hiervoor excuses aan. Het is zeker niet de bedoeling geweest om klaagster het gevoel te geven dat zij niet gehoord of niet serieus genomen werd.

3.2 Verweerster heeft aangegeven dat er actief wordt gewerkt aan het op orde brengen van de personeelsbezetting en aan structurele verbeteringen in de interne communicatie, zodat patiënten tijdiger en duidelijker geïnformeerd worden bij wijzigingen in hun afspraken.

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 Zoals ook door verweerster zelf erkend, verdienen de door klaagster benoemde gebeurtenissen niet de schoonheidsprijs en de klacht is daarom terecht ingediend. De communicatie is niet goed gegaan en ook is de gemaakte afspraak van 29 oktober 2024 niet nagekomen. De commissie acht daarom de klacht, met inachtneming van onderstaande, gegrond.

4.3 De commissie hecht eraan nog het volgende op te merken.

4.4 Verweerster heeft al voorafgaand aan de geschilprocedure de gemaakte fouten erkend en excuses aan klaagster aangeboden. Daarbij heeft verweerster aangegeven dat zij haar uiterste best zal doen om de personeelsbezetting zo spoedig mogelijk op orde te krijgen. Ook heeft verweerster aangegeven dat klaagsters feedback intern is besproken zodat de communicatie richting patiënten verbeterd kan worden en dergelijke situaties in de toekomst kunnen worden voorkomen. Het is de commissie niet duidelijk wat klaagster na de door verweerster gegeven erkenning en gemaakte excuses nog beoogt met dit geschil. De commissie heeft immers geen rol in het doorvoeren van de door verweerster aangekondigde verbetermaatregelen.

4.5 Verweerster heeft in deze procedure haar excuses herhaald en de verbetermaatregelen nog nader toegelicht. Zo heeft verweerster aangegeven dat de interne communicatie rondom afmeldingen en vervangingen is aangescherpt, zodat patiënten eerder geïnformeerd worden als een afspraak onverhoopt niet doorgaat. Ook de melding van klaagster over het bloed- en urineonderzoek is intern besproken om te voorkomen dat dit in de toekomst bij andere patiënten voor verwarring zorgt. Wat betreft de planning van afspraken heeft verweerster nog het volgende naar voren gebracht. De praktijk communiceert doorgaans niet per e-mail met patiënten, daarom is dit niet als alternatief ingezet. Wel bestaat de mogelijkheid om contact op te nemen via e-consult via [naam] of via een digitale oproep via hetzelfde systeem. Dit zijn mogelijkheden die de praktijk in de toekomst actiever zullen inzetten om patiënten beter te informeren. Klaagster kon niet weten dat de praktijk een afwachtende houding zou aannemen voor het maken van een nieuwe afspraak. Ook dit punt zal de praktijk ter lering meenemen.

4.6 De commissie heeft er vertrouwen in dat verweerster lering trekt uit deze situatie en haar best zal doen om binnen de gegeven omstandigheden van personeelstekorten de zorgverlening te verbeteren.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart de klacht gegrond.

De commissie veroordeelt verweerster tot betaling van het 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. A.R.O. Mooy, voorzitter
Mevrouw drs. K. van Heusden, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/Ineen
Mevrouw drs. K. Slot, 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, 27 mei 2025

namens de commissie:

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