

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Zuid

Referentie: 20250082

UITSPRAAK

Inzake

De heer [naam]
Wonende te [plaats]
Klager

tegen

Mevrouw [naam], huisarts
te [plaats]
Verweerder
gemachtigde: mr. L. Greebe

DE PROCEDURE

Klager heeft een klacht ingediend tegen verweerster.

Klager heeft op 10 september 2025 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Zuid (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 klager 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 klachtomschrijving van 20 mei 2025;
- de aanvulling op de klacht van klager van 23 juli 2025;
- het verweerschrift van verweerster van 15 oktober 2025;
- de repliek van klager van 4 december 2025;
- de dupliek van verweerster van 16 december 2025.

De geschillencommissie heeft besloten op basis van de stukken tot een uitspraak te komen.

SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klager verwijt verweerster dat zij ten onrechte een notitie heeft gemaakt dat klager verbaal agressief is geweest. Bovendien heeft verweerster die notitie ten onrechte in het medisch dossier van de echtgenote van klager gezet.

1. DE FEITEN

De geschillencommissie gaat uit van de volgende als vaststaand aangenomen feiten, waarbij citaten cursief worden weergegeven (inclusief eventuele spel- en typefouten).

- 1.1 De echtgenote van klager is op 3 oktober 2024 verwezen naar de polikliniek urologie. In de verwijzing zijn de journaalregels uit haar medisch dossier van het laatste jaar opgenomen. Ook is de episodelijst uit het medisch dossier in de verwijzing opgenomen. Als laatst toegevoegde episode is vermeld:

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Verweerster noteerde dat klager verbaal agressief was tegen een van de assistentes. Verweerster heeft het voorval onjuist beoordeeld. De assistente was erg onbeschoft tegen klager en zij schreeuwde onfatsoenlijk tegen hem. Klager heeft wel zijn stem verheven en dat was alles. Dat je harder praat, betekent niet dat je agressief bent. Als er sprake was van verbale agressiviteit, dan was het de assistente.
- 2.2 Verweerster heeft dit voorval opgetekend in het medisch dossier en in een verwijzing van de echtgenote van klager, iemand die er niet eens bij was en er totaal niets mee van doen had. Dat is een grove schending van klagers privacy. Klager vindt dit ontoelaatbaar.
- 2.3 Verweerster heeft gesteld dat de discussie over de gezondheid van klagers echtgenote ging. Dat is niet waar. Het was de respectloze manier van de assistente die de situatie heeft doen oplopen. Zij was de persoon die klager onvriendelijk en respectloos behandelde. Klager zei dat hij dat onbeschoft vond. Daar reageerde de assistente met stemverheffing op. Daarop heeft klager aangegeven dat hij hierover tegen haar een klacht ging indienen, want dit was al de derde keer dat ze hem minachtend en snauwend te woord stond over een simpele vraag, die helemaal niets met de medische toestand van zijn vrouw te maken had. Tijdens de woordenwisseling kwam verweerster naast klager staan en sprak hem aan om een afspraak te maken om erover te praten. Klager zei haar rustig en vriendelijk dat het niet nodig was en is vertrokken. Bij het verlaten van de praktijk kreeg hij van omstanders te horen dat hij gelijk had en dat was nou het hele incident. Verweerster heeft er zelf een verhaal van gemaakt en in het dossier van klagers echtgenote gezet. Het excuus dat verweerster in het laatste gesprek gaf om het in het dossier van klagers vrouw te zetten, was dat ze een zeer kwade partner van een patiënt tegen over zich had gehad en er zelfs politie aan te pas moest komen. Je kunt je ook afvragen: waarom werd die persoon zo kwaad op haar dat er politie bij moest komen?

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Klager stelt dat er ten onrechte een notitie is gemaakt dat hij verbaal agressief is geweest en dat deze notitie in het dossier van zijn echtgenote is geplaatst. Verweester werd tijdens het spreekuur gealarmeerd door een luide stem op de gang. Zij ging kijken en zij trof klager in discussie met een assistente. De assistente gaf aan dat het geschil ging over een medisch probleem van de echtgenote van klager. Daarom heeft verweester ervoor gekozen om van dit incident een notitie te maken en deze te plaatsen in het dossier van de echtgenote van klager. De term "verbale agressie" is gebruikt omdat de situatie op dat moment als zodanig werd ervaren. Achteraf gezien realiseert verweester zich dat de gekozen term voor meerdere interpretaties vatbaar is en dat een meer objectieve beschrijving passender was geweest.
- 3.2 De notitie is in het dossier van de echtgenote van klager geplaatst, omdat het geschil betrekking had op haar medische situatie. Dit is gedaan zodat de behandelend arts bij een volgend consult op de hoogte zou zijn van het voorval. Verweester erkent dat de notitie wellicht beter in klagers dossier geplaatst had kunnen worden en zal in de toekomst in voorkomende gevallen anders handelen. Verweester heeft gehandeld vanuit het belang van zowel klager als zijn echtgenote. Van kwade intenties is uiteraard geen sprake. Verweester betreurt het dat de bewuste notitie werd gelezen door andere zorgverleners. Dit is uiteraard nimmer de bedoeling geweest.

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 Nederlandsche Maatschappij tot Bevordering der Geneeskunst). Voor de beoordeling van deze klacht heeft de geschillencommissie in het bijzonder acht geslagen op de KNMG-richtlijn Omggaan met medische gegevens.

- 4.3 Partijen verschillen van mening over wat er in oktober 2024 is gebeurd tussen klager en de assistente. Dat er een aanvaring is geweest, is wel duidelijk. Hoe dat verlopen is, kan de commissie niet vaststellen omdat de commissie van het incident geen getuige is geweest. Voor het oordeel of een bepaalde verweten gedraging verwijtbaar is, moet worden vastgesteld welke feiten daaraan ten grondslag gelegd kunnen worden. Als partijen elkaar daarover tegenspreken, kan het college niet goed vaststellen wat er feitelijk is gebeurd. De commissie verklaart de klacht daarom ongegrond voor wat betreft het maken van een onrechte aantekening van verbaal agressief gedrag van klager.
- 4.4 De klacht is wel gegrond voor wat betreft het plaatsen van de notitie in het dossier van de echtgenote van klager in plaats van in het dossier van klager zelf. Het beroepsgeheim van verweerster betreft ook niet-medische gegevens en het was in strijd met het recht op privacy van klager om de notitie in het dossier van zijn echtgenote te plaatsen. Dat het incident – mogelijk – betrekking had op de medische situatie van klagers echtgenote is geen rechtvaardiging voor doorbreking van het beroepsgeheim.
- 4.5 De conclusie uit het voorgaande is dat de klacht gegrond is, voor zover verweerster de notitie over klager in het dossier van zijn echtgenote heeft geplaatst. Voor het overige is de klacht ongegrond.
- 4.6 Omdat de klacht van klager deels gegrond is verklaard, is de commissie van oordeel dat het door klager betaalde griffierecht ad € 50,00 ten laste van verweerster komt. De commissie zal verweerster daartoe veroordelen.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart de klacht deels gegrond en deels ongegrond.

De commissie veroordeelt verweerster tot betaling van het door klager 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.H.M.J.F. Piëtte, voorzitter

Mevrouw drs. D.L. Esmé, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsenvereniging/Ineen

Mevrouw drs. N.C.J.A.M. Kochx, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsenvereniging/Ineen

Mevrouw V.H.G.M. van Loon- de Jong, lid vanuit patiëntenperspectief

Mevrouw T.E.S. Busser - Koster, lid vanuit patiëntenperspectief

bijgestaan door mw. mr. N.A.M. Sinjorgo, waarnemend ambtelijk secretaris.

Eindhoven, 8 april 2026

namens de commissie:

De heer mr. A.H.M.J.F. Piëtte, voorzitter.