

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Zuid

Referentie: 20250083

UITSPRAAK

Inzake

Mevrouw [naam]
Wonende te [plaats]
Klaagster

tegen

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

DE PROCEDURE

Klaagster heeft een klacht ingediend tegen verweerster.

Klaagster 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 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 klachtomschrijving van 20 mei 2025;
- de aanvulling op de klacht van klaagster van 23 juli 2025;
- het verweerschrift van verweerster van 15 oktober 2025;
- de repliek van klaagster van 5 januari 2026;
- de dupliek van verweerster van 13 januari 2026.

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

SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerster dat zij ten onrechte informatie van klaagsters echtgenoot over verbale agressie in klaagsters medisch dossier heeft gezet (klachtonderdeel 1). Daarnaast verwijt klaagster verweerster dat verweerster heeft gezegd dat haar collega deze informatie in het dossier had gezet en dat verweerster het niet kon verwijderen, wat gelogen is. Daarmee heeft verweerster klaagster en haar echtgenoot weggezet als leugenaar (klachtonderdeel 2).

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 Klaagster is op 3 oktober 2024 verwezen naar de polikliniek urologie. In de verwijzing zijn de journalregels uit het 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:
10-2024 echtgenoot verbaal agressief tegen assistentes A97

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Verweerster heeft in klaagsters dossier en in de verwijzing gegevens gezet die niet op klaagster van toepassing zijn. Dat heeft gevolgen gehad voor de verwijzing. Als gevolg van een wijziging van het contract met de zorgverzekering wilde klaagster overstappen van een [naam land] ziekenhuis naar een ziekenhuis in Nederland. Dat was in eerste instantie geen probleem, maar op 15 oktober 2024 - na de concrete verwijzing - kreeg klaagster van het Nederlandse ziekenhuis te horen dat ze niet welkom was. Toen klaagster vroeg waarom dat was, werd gezegd dat zij niet in Nederland woonde. Klaagster antwoordde dat ze wel in Nederland woont. Daarop was het antwoord dat ze niet in de regio woonde. Klaagster vroeg of het ging om de vermelding in de verwijzing dat haar man verbaal agressief was naar de assistentes. Daarop werd ongemakkelijk gereageerd.
- 2.2 De gegevens over haar echtgenoot horen niet in klaagsters verwijzing te staan, omdat het niet over haar gaat. Klaagster is er wel door gedupeerd. Zij zat dringend op een nieuwe batterij van een neurostimulator te wachten. Klaagster moest daarvoor met een nieuwe verwijzing naar een ander ziekenhuis.
- 2.3 Klaagster heeft verweerster hierop aangesproken en gezegd dat de vermelding onmiddellijk verwijderd moest worden. Verweerster heeft het verwijderd uit de nieuwe verwijzing. Klaagster heeft ook gevraagd om het uit haar dossier te verwijderen. Dat kon volgens verweerster niet. Dat moest haar collega doen, want die had het er ook in gezet. In de gesprekken naar aanleiding van de hierover door klaagster ingediende klacht bleek dat de vork anders in de steel zat. Verweerster had gelogen. De praktijkmanager en de inmiddels ingeschakelde

klachtenfunctionaris zeiden dat het wel degelijk verweerster was die de onjuistheden in het dossier had gezet. Klaagster en haar man hebben hierover met verweerster nog een gesprek gevoerd. Verweerster ontweek de kern van het probleem en stelde dat zij het al met klaagster had besproken, wat niet klopt. Dit riep bij klaagster door haar PTSS een minderwaardig en onveilig gevoel op, alsof klaagster een leugenaar was.

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 De notitie over een incident aan de balie tussen klaagsters echtgenoot en een assistente is inderdaad geplaatst in het dossier van klaagster, omdat het incident betrekking had op klaagsters medische situatie. Als klaagster op een later moment op het spreekuur zou komen, dan was bij het openen van het dossier duidelijk geworden dat er een incident was geweest en dat dit mogelijk ter sprake zou komen. De notitie had uiteraard niet in een verwijfsbrief terecht moeten komen. Het systeem Zorgdomein is zodanig ingericht dat bij een verwijfsbrief standaard een aantal punten zijn "aangevinkt" (laatste journaalregels, probleem-lijst, medicatielijst, etc.). Deze aangevinkte punten worden automatisch opgenomen in de verwijfsbrief om het de verwijfszorgverlener makkelijker te maken. Punten die niet meegenomen moeten worden in de verwijfsbrief, moeten via de "vinkjes" actief uitgezet worden. In deze zaak is dat helaas met de bewuste notitie niet gebeurd. De notitie over het incident aan de balie is ten onrechte automatisch gekopieerd in plaats van "uitgevinkt" in de verwijfsbrief die door een collega van verweerster is opgesteld. Verweerster heeft de notitie op verzoek van klaagster meteen uit klaagsters medisch dossier verwijfsd. De verwijfsbrief zelf kon na verzending niet meer gewijfsd worden. Verweerster kan namelijk geen wijfsingen aanbrengen in het dossier van een andere zorgverlener.
- 3.2 Verweerster erkent dat de notitie wellicht beter in het dossier van de echtgenoot van klaagster geplaatst had kunnen worden en zal in de toekomst in voorkomende gevallen anders handelen. Verweerster betreurt het dat de bewuste notitie werd gelezen door andere zorgverleners. Dit is uiteraard nimmer de bedoeling geweest.
- 3.3 Verweerster heeft klaagster naar waarheid verteld dat haar collega de aantekening ter zake het incident in de verwijfsbrief heeft gekopieerd. Zij heeft niet expliciet gezegd dat zij de notitie zelf in het dossier had geplaatst. Dat had zij beter wel kunnen doen. Verweerster heeft echter nooit gezegd dat haar collega de betreffende notitie in het dossier heeft gezet, alleen dat deze per

ongeluk in de verwijfsbrief is gekopieerd. Verweerster betreurt het ontstane misverstand en biedt daarvoor haar excuses aan.

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.

Klachtonderdeel 1.

- 4.3 In het medisch dossier worden gegevens opgenomen over de behandeling en de gezondheid van de patiënt, evenals gegevens over verrichtingen en verwijzingen. Andere gegevens behoren uitsluitend in het medisch dossier te worden opgenomen, voor zover dit voor een goede hulpverlening aan de patiënt noodzakelijk is. In principe horen in het medisch dossier geen gegevens over anderen dan de patiënt thuis. De commissie is van oordeel dat verweerster in het medisch dossier ten onrechte een notitie heeft opgenomen, die betrekking heeft op het gedrag van klagsters echtgenoot. Dat de notitie betrekking heeft op een incident dat - mogelijk - betrekking had op de medische situatie van klagster doet daaraan niet af, nu klagster zelf bij dat incident niet betrokken is geweest. Om die reden was er evenmin een aanleiding om met klagster op een later moment over het incident nog te spreken. Klachtonderdeel 1 is gegrond.

Klachtonderdeel 2.

- 4.4 Partijen verschillen van mening over wat er tussen klagster en verweerster is besproken, toen klagster verweerster over de notitie aansprak. Hoe dat gesprek verlopen is, kan de commissie niet vaststellen omdat de commissie van het gesprek 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

de commissie niet goed vaststellen wat er feitelijk is gebeurd. De commissie verklaart dit klachtonderdeel daarom ongegrond.

- 4.5 Omdat de klacht van klagster deels gegrond is verklaard, is de commissie van oordeel dat het door klagster betaalde griffierecht ad € 50,00 ten laste van verweerster komt. De commissie zal verweerster daartoe veroordelen.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart:

Klachtonderdeel 1: gegrond

Klachtonderdeel 2: ongegron

De commissie veroordeelt verweerster tot betaling van het door klagster 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.