

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Noord

Referentie: 20250123

UITSPRAAK

Inzake

De heer [naam]
Wonende te [plaats]
Klager

tegen

Mevrouw [naam], huisarts
te [plaats]
Verweester
gemachtigde: mr. R.J. Peet

DE PROCEDURE

Klager heeft een klacht ingediend tegen verweerster.

Klager heeft op 3 september 2025 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Noord (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 14 juli 2025;
- de aanvulling op de klacht van klager van 26 augustus 2025;
- het verweerschrift van verweerster van 27 oktober 2025;
- de repliek van klager van 4 december 2025;
- de dupliek van verweerster van 2 februari 2026.

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

SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klager verwijt verweerster:

1. het stellen van een verkeerde diagnose;
2. het weigeren om klager te behandelen;
3. agressie en fysieke aanraking.

Klager vraagt een immateriële schadevergoeding van € 500,00.

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 Klager was patiënt in de praktijk van verweerster. De praktijk heeft de behandelingsovereenkomst met klager op 22 mei 2025 beëindigd. In het medisch dossier van klager zijn de navolgende notities gemaakt.

1.2 Op 12 mei 2025:

S (...) slijmbeurs schouder? veel pijn, verkleuring bij ellebogen, paarsblauw? tintelingen (...) mn re kan in schouder en elleboog. bv koffie oppakken en naar mond brengen. Begon plotseling. pijnstilling ibu400 genomen onregelmatig. PCM doet niks. nu ong dikke maand. chauffeur in bezorging van tapijten, moet zelf ook tillen. nacht ook lastig, kan er niet op liggen.

O schouder: FROM geen pijn nek: kyphotisch drukpijn re trapezius/ th1/3, daar ook zwelling/knoop

E schouder klachten bdz met uitstraling

P geruststelling tav hernia, wel ws dat dit werk gerelateerd is! naar de FT/ MT, evt dryneedling. maar ook houding til advies etc: via werk arbo mogelijk? (...)

1.3 Op 16 mei 2025:

S Sinds 1,5 maand pijn aan beide ellebogen, toenemend. Spontaan ontstaan. Pijnlijk bij bepaalde bewegingen, kopje koffie optillen bijv. Geen roodheid, voelt wel warm aan bdz, niet ziek.

O Alg: alert, niet ziek. Ellebogen bdz: normale stand, geen zwelling, roodheid, drukpijn laterale epicondyl tpv aanhechtingen extensorpezen bdz, NV/motoriek intact.

E Pijn ellebogen, WD tendinitis (commissie: peesontsteking)

P Advies pijnstilling, Paracetamol 4dd 1000mg + Diclofenca 3dd 25mg zo nodig. Vanmiddag afspraak bij FT. Bij onvoldoende verbetering of toename klachten, contact.

1.4 Op 19 mei 2025:

S Dhr belt: is bij de fysio geweest, hier is geconstateerd dat hij 2 tennisellebogen heeft, dhr ervaart erg veel pijn. Dhr heeft erg veel last met de dagelijkse dingen, zoals na toiletgang de billen afvegen. De diclofenac + pcm heeft geen effect. hv: mag ik een injectie in ieder geval in mijn re-elleboog (gezien ik rechtshandig ben). dhr vraagt of fysio brief wil sturen.

P *[Initialen]: ik geef hier geen injecties voor, hij kan wel bij [verweerster] ingepland, dan kan zij het overwegen/bespreken (...). Zo nodig, bij geen injectie, kan verder beleid bij mij.*

1.5 Op 20 mei 2025:

S *vrijdag bij ft geweest en heeft 2 tennisarmen. Ook schouder vast, behandelt. Ik geef aan dat we ip geen inj in ellebogen geven. Dan zegt dhr dat hij een inj moet in zijn schouder nu, dat is zo afgesproken. Ik geef aan dat ik niet iets moet. En dat het bij ons in het dossier anders staat opgeschreven. Hij heeft veel pijn, aangegeven dat ik dat erg vervelend vind, maar dat ik eerst zelf iets wil beoordelen en zn inj geef. Nu het de schouder blijkt, probeer ik aan te geven dat we dit met ECHO doen in de [naam] en dat we de brief van [fysiotherapeut] nodig hebben. hij blijft zeggen dat hij nu een inj moet, dat hem zorg wordt geweigerd. Aangegeven dat ik dit niet weiger maar nogmaals bovenstaande. Tav van het verhaal dat dhr aangeeft dat het al die tijd om zijn schouder ging, gezegd dat mijn collega er om half 9 is, zodat ik kan vragen hoe het gegaan is.*

Weigert dan de spreekkamer uit te gaan. dhr mag in de wachtkamer wachten. wil dan ivm weigering hulp (?) de praktijk uit. toen niet op ingegaan, nogmaals gezegd bovenstaande aangegeven. Staat dan plots op, smijt zeer hard de deur dicht, loopt naar de balie en begint daar tegen stoelen aan te schoppen. Gelukkig geen patienten, kinderen of assistentes aldaar. De balie assistente heeft alles zien gebeuren. Naar dhr toegelopen en gezegd dat hij de praktijk mag verlaten. Graag buiten even afkoelen en dan weer rustig in gesprek. Dhr weigert dit, aangegeven de politie dan te zullen bellen, gezien zijn gedrag. Staat op en blijft in de open deur naar hal staan, zegt dat hij recht op privacy heeft. Niet op ingegaan. Dan wil hij weer naar binnen: open vlakke hand tegen zijn borst gelegd en gezegd dat dat nu niet kan, eerst afkoelen. Blijft naar voren duwen, zelf hand stil gehouden om dhr op afstand te houden, dreigende blik, grote man. slaat op een gegeven moment mijn arm met veel kracht weg. Het voelde onveilig de hele tijd. Wil dan weer uit de praktijk: aangegeven: ik wil dhr ook niet meer in de praktijk met dit gedrag. POH GGZ ondertussen erbij, zij weet dhr af te leiden en naar buiten te dirigeren. Politie komt hier vlak na incident aan. Uitleg gegeven.

S *Contact gehad met LHV voor juridisch advies: dhr zal een aangetekende brief ontvangen dat hij niet meer welkom is in de praktijk en [andere praktijk] wordt als alternatief geboden. Tot die tijd alleen acute hulp (112 bellen). [Fysiotherapeut] gesproken: had ook nogmaals contact gehad met dhr en uitgelegd dat hij niet dit advies had gegeven.*

S *Dhr belt rond 16.00 uur; is verbaasd dat hij nog niet is gebeld? Heeft een mail gestuurd met uitleg en aangifte tegen [verweerster]. Dhr probeert woorden en zinnen bij mij in de mond te*

leggen. Geeft aan bij de klacht nog pob erbij te hebben gekregen en zijn RR is erg hoog. Verwijdt ons dat wij hem geen medische zorg bieden. Citeert de zin "dus u wilt zeggen dat u mij geen medische zorg kan geven op dit moment?!" Hierop geen antwoord gegeven en herhaald dat de huisarts in overleg is met de LHV en ik hier nu geen antwoord op kan geven. (ik had het idee dat dhr mij ook het opnemen was, dit gevraagd maar hierop geen antwoord gekregen.)

1.6 Op 21 mei 2025:

S Belt; vraagt zich af wat de status is na gister. Heeft vanmiddag afspraak staan voor bloeddrukmeting bij de assistente. (...) er geldt een praktijkverbod dat inhoudt dat pt alleen in spoedsituaties gezien wordt. Tensie is geen spoed. (gister nog controle ambu gehad) Wel kunnen we een bloeddruk leenmeter voor hem klaarleggen zodat hij zelf de tensie kan meten en noteren. We zijn in afwachting van het juridisch advies. Pt wordt boos en verheft zijn stem; "jij gaat mij geen medische zorg ontzeggen" roept hij meerdere keren. Rustig gebleven maar wel duidelijk gemaakt dat de afspraak om 13.:30 vanmiddag niet doorgaat en dat hij niet door mijn collega gezien gaat worden. Raast door. Ik heb de verbinding verbroken.

S Belt 14:58 wil graag de coordinator van ons spreken, betreft klacht. Wij mogen hem niet de medische zorg ontnemen, heeft dit uitgezocht. Wanneer gaan wij contact met hem opnemen. Het gaat niet goed mentaal met mij, kan (...) met mij contact opnemen.

P Aangegeven dat we hier ook bezig zijn om een brief op te stellen en hoe dit juridisch zit. Alleen spoedzorg. Voor nu ook dan geen contact met (...). Mnr hoort vanuit ons. ik heb zelf de verbinding verbroken.

S Gebeld met mnr: afspraak van vanmiddag gaat niet door die om 13.30 staat bij ass. Dit besproken, door verbod leveren wij bij niet spoedgevallen geen zorg. Mag in overleg met de huisarts wel een RR meter afhalen, deze ligt klaar in de hal

P Mnr vind het krom dat het wel in de hal mag komen, aangegeven dat ik het prima buiten wil leggen. Benoemd dat hij alsnog naar praktijk komt om klachten te bespreken. Om geen discussie opnieuw te starten aangegeven dat ik de verbinding verbreek en politie bel als hij hier toch verschijnt.

1.7 Op 22 mei 2025:

S Dhr aan de balie: 9.55 uur. Wil gezien worden, ik heb recht op medische hulp. Dhr wil niet weggaan naar de wachtkamer, je praat tegen dovemansoren. Ik ga niet weg. Dhr wil niet naar de wachtkamer. politie gebeld. zij komen. (...) heeft daarna geprobeerd dhr voor de balie te verwijderen -> ook dit lukte niet.

- O (...) brief overhandigt in bijzijn politie, dhr wil niet tekenen, maar accepteert het wel. Ik heb verteld wat er in staat. Politie heeft ook uitleg gegeven over de brief. Dhr geeft aan dat hij hoopt met een schone lei te kunnen beginnen bij [andere praktijk]. Dit hoop ik ook voor hem heb ik aangegeven en ga ik wel vanuit. Is nu rustig in gesprek. (...)

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Klager had sinds eind maart 2025 hevige pijn in zijn beide ellebogen. Verweerster gaf op 12 mei 2025 aan dat er enkel een spier in de schouder vastzat, dat de pijn daarvan in de elleboog te voelen was en dat dit met paracetamol te verhelpen was. Klager heeft gezegd dat hij vermoedde dat er meer aan de hand was en dat paracetamol en ibuprofen niet werkten. Verweerster weet het aan overbelasting van een spier en vond daarvoor geen behandeling noodzakelijk. Met veel aandringen kreeg klager een verwijzing voor de fysiotherapeut, waar klager een afspraak maakte voor 16 mei 2025.
- 2.2 Omdat de pijn toenam in de ellebogen en klager op 15 mei 2025 ook betrokken was bij een fors auto-ongeluk, is hij op 16 mei 2025 opnieuw op het spreekuur geweest. Op advies van de ambulancemedewerkers moest ook zijn bloeddruk gemeten worden. De collega van verweerster vroeg waarom klager opnieuw naar het spreekuur was gekomen. Verweerster had hem eerder al verteld wat de oorzaak van de klachten was. De collega hield daaraan vast zonder naar de klachten te kijken en vond het ook niet nodig om de bloeddruk te meten. Wel kreeg klager een recept voor diclofenac.
- 2.3 Die middag bleek bij de fysiotherapeut dat er heel wat anders aan de hand was. Klager had weliswaar een vastzittende spier in zijn rechterschouder, maar ook twee tennisarmen die hevige pijn in de ellebogen met zich meebrachten. Rechts gaf de meeste last en volgens de fysiotherapeut zat daar ook een vochtophoping. De fysiotherapeut heeft de ellebogen getaped. Voor pijnbestrijding verwees hij naar de huisarts. Op 19 mei 2025 belde klager naar de praktijk met het verzoek om pijnbestrijding met een injectie. Klager kon door de pijn zijn armen niet laten functioneren, een mok koffie vasthouden of de billen afvegen. Ook had hij een slechte nachtrust en bijkomende spierpijn van het auto-ongeluk. De assistente zou klagers vraag om een injectie bespreken met verweerster. Klager kon later terugbellen voor een antwoord. Toen klager terugbelde, zei de assistente dat de injectie akkoord was en dat klager de volgende

ochtend kon komen. Op klagers vragen over de behandeling antwoordde ze dat de injectie in de schouder zou worden gegeven en niet of nauwelijks bijwerkingen zou veroorzaken.

- 2.4 Eenmaal op het spreekuur zei verweerster dat ze geen injectie gaf, omdat zij dat niet nodig vond. Klager zei dat het in overleg met haar door de assistente was toegezegd. Verweerster zei dat het niet was toegezegd. Klager moest stoppen met liegen en met het aansturen op een behandeling, omdat zij als huisarts dat zou bepalen. Ook zei ze dat klager prima met twee tennisarmen kon functioneren en dat paracetamol voldoende moest zijn. Klager heeft meermalen aangegeven dat de pijn niet te dragen was en dat haar eerdere diagnose niet klopte met de diagnose van de fysiotherapeut. Verweerster lachte de klachten weg en zei dat klager niet in de positie was om een behandeling aan te sturen. Op dat moment knapte er wat bij klager. Hij heeft de spreekkamer boos verlaten en de deur achter zich dicht gesmeten. Als verweerster niets had gedaan, was klager direct naar buiten gegaan.
- 2.5 Verweerster heeft de situatie uit de hand laten lopen door achter klager aan te gaan en aan zijn arm te trekken. Verweerster schreeuwde dat zij klagers reactie op haar beslissing niet tolereerde. Klager rukte zich los en in zijn emotie heeft hij toen twee stoelen in de wachtruimte omver geschopt. Verweerster greep hem weer bij de arm en trok hem richting de uitgang. Ze schreeuwde naar haar collega: bel de politie. Klager heeft zich weer losgerukt en haar gezegd dat ze niet aan hem moest zitten en al helemaal niet aan zijn zere arm. Bij de volgende woordenwisseling duwde verweerster constant haar vlakke hand op klagers borst. Dat veroorzaakte pijn op zijn borst en kwam intimiderend en dreigend over. Toen verweerster klager niet losliet, heeft hij haar van zich afgeduwd en is hij met een medewerker van de praktijk naar buiten gelopen. Die heeft klager tot rust gebracht. Verweerster zet het verhaal in een andere, onjuiste, volgorde. Hoe verweerster het ook heeft ervaren, dat rechtvaardigt niet haar fysieke aanrakingen van klager. Klager heeft overwogen aangifte te doen bij de politie.
- 2.6 Verweerster stelde in de klachtenprocedure dat klager niet met haar in gesprek wilde. Dat is niet juist. Klager wilde na het voorval direct de volgende dag in gesprek en medische hulp. Dat werd geweigerd. Verweerster koos ervoor om tot drie keer toe de politie in te schakelen om klager te laten verwijderen uit de praktijk. Ook op 21 mei 2025 is de politie geroepen, maar dat staat niet in de stukken. Klager heeft die dagen diverse keren om medische hulp gevraagd, excuses aangeboden en aangegeven de situatie te willen uitspreken. Op 21 en 22 mei 2025 was het ook helemaal niet nodig om te politie in te schakelen. Klager vond een gesprek daarna niet zinvol meer omdat hij zich niet gehoord voelde.

- 2.7 Klager erkent dat hij niet geheel had moeten handelen zoals hij heeft gehandeld. Hij had niet tegen de stoelen moeten trappen in de gang. De communicatie en de fysieke aanrakingen van verweerster wekten zodanige emoties op, dat klager in een verstandsverbijstering zo heeft gehandeld. Verweerster kende de mentale gesteldheid van klager destijds en had beter kunnen zorgen voor de-escalatie dan escalatie. Het rechtvaardigt niet klagers handelen, maar hij vindt ook niet dat het alleen hem valt te verwijten. Verweerster is destijds duidelijk een grens gepasseerd. Het spijt klager dat zij niet de zelfreflectie heeft die klager wel toont.
- 2.8 Klager is van mening dat hij emotionele schade heeft geleden. Het incident heeft veel indruk op hem gemaakt en hij heeft er veel last van gehad. Zowel mentaal als fysiek. Het is niet niets om door de politie tot twee keer toe uit een praktijk te worden gezet in opdracht van de huisarts. Ook de agressieve fysieke aanrakingen hebben veel met klager gedaan. Hij voelde zich bedreigd en niet veilig. Doordat een onjuiste diagnose was gesteld en verdere behandeling werd geweigerd, heeft klager langer met zijn klachten moeten rondlopen voordat hij de juiste behandeling kreeg. Klager staat onder behandeling van een psycholoog en gebleken is dat hij lijdt aan PTSS. Tot slot probeert verweerster klager bij andere hulpverleners zwart te maken. Verweerster heeft klager tegenover de fysiotherapeut bestempeld als een agressieve patiënt en zij heeft geadviseerd om klager altijd in het bijzijn van een collega te behandelen. Klager vraagt een emotionele schadevergoeding van €500,00 voor de geleden ongemakken.

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerster is van mening dat zij een empathisch arts is. Zij heeft het beste voor met haar patiënten en streeft ernaar haar patiënten op een respectvolle wijze zorg te geven. Dat geldt ook voor klager.
- 3.2 Verweerster heeft klager op 12 mei 2025 op het spreekuur gezien vanwege schouderklachten. Zij heeft geconcludeerd dat klagers klachten waarschijnlijk werkgerelateerd waren. Zij heeft klager verwezen naar de fysiotherapeut en geadviseerd contact op te nemen met de arbodienst voor advies over houding en tillen. Op 16 mei 2025 is klager bij een collega van verweerster op consult geweest vanwege elleboogklachten. Na onderzoek van de klachten dacht de collega aan een peesontsteking. Er is pijnstilling voorgeschreven.

- 3.3 Op 19 mei 2025 nam klager contact op met de praktijk, nadat hij bij de fysiotherapeut was geweest, die had geconstateerd dat klager twee tennisellebogen had. Klager wilde een injectie, in ieder geval in de rechterelleboog. Na overleg met een collega van verweerster heeft de assistente klager bericht dat de collega daarvoor geen injectie wilde geven. Er is een afspraak voor de volgende dag bij verweerster gemaakt ter beoordeling van de ellebogen. Tijdens dat consult eiste klager dat een injectie zou worden gegeven. Dat was volgens hem toegezegd. Verweerster heeft aangegeven dat zij dat zelf wilde beoordelen. Wat daarna gebeurd is, blijkt uit het medisch dossier.
- 3.4 Op 21 mei is klager 2025 in de hal van de praktijk geweest. Hij mocht een bloeddrukmeter ophalen die voor hem was klaargezet. Klager weigerde te vertrekken, waarop de praktijk de politie heeft gebeld. Uiteindelijk is op 22 mei 2025 de behandelingsovereenkomst schriftelijk beëindigd. De praktijk heeft ervoor gezorgd dat klager bij een andere praktijk welkom was. Klager heeft de opzegging van de behandelovereenkomst geaccepteerd.
- 3.5 Verweerster heeft klager op 12 mei 2025 gezien en de schouderklachten als werkgerelateerd aangemerkt. Op 20 mei heeft zij de elleboogklachten van klager willen beoordelen, maar daarvan is het niet gekomen, omdat klager eiste dat er injecties gegeven zouden worden. Verweerster betwist dat zij een verkeerde diagnose heeft gesteld. Zij ontkent ook dat zij klager een behandeling heeft geweigerd. Door de opstelling van klager is zij niet toegekomen aan een daadwerkelijke beoordeling van de elleboogklachten. Dat kan verweerster niet worden verweten.
- 3.6 Verweerster betwist dat zij agressief is geweest en klager fysiek heeft benaderd. Klager was op 20 mei 2025 niet bereid de praktijk te verlaten en drong zich op aan verweerster. Zij heeft klager met vlakke hand op afstand proberen te houden. Klager bleef duwen en sloeg de hand van verweerster weg. De agressie ging uit van klager.

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 De commissie overweegt dat bij het soort klachten, waarmee klager zich in mei 2025 bij verweerster meldde, lang niet altijd meteen concreet kan worden vastgesteld wat het precies is en welke diagnose daarbij kan worden gesteld. Zowel de al door verweerster geconstateerde vastzittende schouder als de later door de fysiotherapeut benoemde tennisellebogen kunnen het gevolg zijn van overbelasting. In beide gevallen luidt het advies om de overbelaste spieren rust te geven en zo nodig pijnstilling te nemen. De commissie is van oordeel dat verweerster niet in de zorg voor klager tekortgeschoten is doordat zij op 12 mei 2025 de tennisellebogen niet heeft gediagnosticeerd. Bovendien had klager geen ander behandeladvies gekregen als zij die tennisellebogen wel meteen had geconstateerd. Klachtonderdeel 1 is ongegrond.
- 4.3 Er was op 19 mei 2025 geen aanleiding om klager een injectie te geven. Nog maar net een paar dagen daarvoor had klager een sterke pijnstillers in de vorm van diclofenac voorgeschreven gekregen. Er was ook nog geen gelegenheid geweest om te kunnen beoordelen of de klachten met rust en op basis van adviezen van de fysiotherapeut en de arboarts zouden afnemen. Bovendien blijkt niet uit het dossier dat verweerster (of iemand anders in de praktijk) heeft toegezegd dat klager een injectie zou krijgen. Verweerster heeft terecht geweigerd om in te gaan op de eis van klager dat zij hem een injectie zou geven. Zij heeft hem daarmee geen zorg ontzegd. Ook klachtonderdeel 2 is ongegrond.
- 4.4 Partijen verschillen van mening over wat er is gebeurd nadat klager boos de spreekkamer van verweerster heeft verlaten. 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 de commissie niet goed vaststellen wat er feitelijk is gebeurd. Daarom verklaart de commissie ook klachtonderdeel 3 ongegrond.

5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING

Klager vordert een schadevergoeding van € 500,00. 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 in alle onderdelen ongegrond.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. J. van der Hulst, voorzitter

Mevrouw drs. R. Boeve-Smit, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/Ineen

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

De heer mr. M. Kooijman, lid vanuit patiëntenperspectief

Mevrouw drs. M. Oudshoorn, lid vanuit patiëntenperspectief

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

Eindhoven, 11 maart 2026

namens de commissie:

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