

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Noord

Referentie: 20250142

UITSPRAAK

Inzake

De heer [naam]
Wonende te [plaats]
Klager
gemachtigde: mr. C.M. van Noort

tegen

Huisartsenpraktijk [naam] B.V.
te [plaats]
Verweester
gemachtigde: mr. E.A. Kadijk

DE PROCEDURE

Klager heeft een klacht ingediend tegen verweerster.

Klager heeft op 20 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 28 augustus 2025;
- het verweerschrift van verweerster van 15 december 2025;
- de repliek van klager van 16 februari 2026;
- de dupliek van verweerster van 18 maart 2026.

De geschillencommissie heeft besloten op basis van de stukken tot een uitspraak te komen. De commissie is van oordeel dat in deze zaak geen hoorzitting nodig is. Een hoorzitting komt aan de orde als de commissie na de schriftelijke uitwisseling van standpunten nog vragen heeft. In dit geval zijn alle vragen van de commissie al beantwoord in het dossier.

SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klager verwijt verweerster het navolgende:

1. verweerster voldoet niet aan de mogelijkheid om effectief en laagdrempelig een klacht in te dienen;
2. verweerster beschikt niet over een deugdelijke, effectieve en laagdrempelige interne klachtenregeling;
3. verweerster voldoet niet aan de eis om de klachtbehandeling binnen 10 weken deugdelijk af te wikkelen;
4. verweerster voldoet niet aan de Treeknorm van drie dagen volgens [naam zorgverzekering];
5. de POH (Praktijkondersteuner Huisarts) van verweerster heeft een ongemotiveerde kale verwijsbrief opgesteld en dit ondanks verzoeken niet willen herstellen;

6. verweerster heeft geen duidelijke borging dat het medisch dossier van een patiënt in een zwart gat verdwijnt. Verweerster heeft dit in 2020 ontdekt, maar klager en zijn zoon zijn daarover niet geïnformeerd;
7. verweerster wil niet voldoen aan de wens van de patiënt om onjuistheden in het medisch dossier aan te passen of te verwijderen;
8. klager is door de assistente en de POH van verweerster onheus bejegend;
9. verweerster reageert op alle klachten eerst ontkennend, wat de klachtbemiddelingstermijn onnodig heeft vertraagd;
10. verweerster en de klachtenfunctionarissen nemen het niet zo nauw met de wettelijke termijnen van maximaal 10 weken, waarbinnen de klacht moet zijn afgehandeld.

Klager vraagt een (materiële en immateriële) schadevergoeding van € 5.000,00

1. DE FEITEN

- 1.1 De geschillencommissie gaat uit van de volgende als vaststaand aangenomen feiten.
- 1.2 Klager en zijn (meerderjarige) zoon zijn in 2020 overgestapt naar een andere huisartsenpraktijk, de rechtsvoorgangster van verweerster. Na die overstap is bij de inschrijving van de zoon in de praktijk kennelijk een fout gemaakt. Het medisch dossier van de zoon is daarbij/daarna grotendeels verloren gegaan. Dat is onopgemerkt gebleven totdat verweerster het eind 2024 ontdekte. Verweerster heeft vergeefs geprobeerd het dossier te achterhalen en geprobeerd de zoon van klager telefonisch op de hoogte te stellen van de incompleetheid van zijn dossier. Toen dat niet lukte, heeft zij de zoon van klager per e-mail bericht.
- 1.3 Op 9 januari 2025 is er (voor het eerst) contact met verweerster geweest over door de zoon benodigde zorg van verweerster. De zoon van klager bleek autistisch te zijn en met verslavingsverschijnselen te kampen, reden waarom klager door zijn zoon was gemachtigd om namens hem contact met de praktijk te hebben en kennis te nemen van zijn medische gegevens. Dit was verweerster echter niet bekend en daarom heeft de assistente erop gestaan dat de zoon van klager zelf belde voor een afspraak. Daardoor hebben eerst enkele moeizame telefoongesprekken plaatsgevonden tussen de ouders van klager en de praktijk, voordat de zoon van klager die dag daadwerkelijk in de praktijk is gezien.
- 1.4 De zoon van klager is op 9 januari 2025 verwezen naar [naam verslavingsinstelling]. In de verwijzing waren oorspronkelijk journaalregels over de telefoongesprekken tussen de assistente en de ouders van klager opgenomen. Nadat klager zich daarover heeft beklagd bij

verweerster, is de verwijzing ingetrokken en een nieuwe verwijzing gemaakt, die de betreffende journaalregels niet bevatte. Medio februari 2025 bleek [naam verslavingsinstelling] de zoon van klager niet te kunnen helpen en moest hij naar elders verwezen worden, wat de POH van verweerster op 14 februari 2025 heeft gedaan. Klager en zijn zoon waren niet tevreden over de verwijzing en over de bejegening van de zoon door de POH. Zij hebben daarover aanvullende klachten bij verweerster ingediend, naast eerder al ingediende klachten over het incomplete dossier en de bejegening door de assistente op 9 januari 2025.

- 1.5 Klager heeft daarna (mede namens zijn zoon) bij SKGE meerdere klachten (en aanvullingen daarop) ingediend. De klachten zijn behandeld en er heeft bemiddeling plaatsgevonden. De zoon van klager heeft aansluitend bij de geschillencommissie een klacht ingediend, die in behandeling is genomen onder zaaknummer 20250155. Daarnaast heeft klager namens zichzelf de onderhavige klacht ingediend.

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 De klachtonderdelen 1, 2, 3, 9 en 10 hebben betrekking op de klachtenregeling van en klachtafhandeling door verweerster. Verweerster voldoet niet aan de mogelijkheid om effectief en laagdrempelig een klacht in te dienen, omdat het niet bekend is dat een patiënt laagdrempelig met een e-mailbericht of een klachtenformulier aan de receptie een klacht kan indienen. Het e-mailadres is op de website van verweerster ook niet bekendgemaakt. De indiener krijgt niet automatisch een afschrift van zijn ingediende klacht. Verweerster voldoet niet aan de eisen en de onafhankelijk klachtenfunctionaris ook niet. Hetzelfde geldt voor de SKGE. Verweerster beschikt niet over een deugdelijke, effectieve en laagdrempelige interne klachtenregeling, die ook beschikbaar is in PDF voor alle patiënten op de website of anderszins. Ondanks verzoeken van klager wenst verweerster deze omissies niet te herstellen. Verweerster voldoet niet aan de eis om de klachtbehandeling binnen 10 weken deugdelijk af te wikkelen. De termijnen zijn met meer dan vier maanden overschreden zonder dat toestemming hiervoor aan klager is gevraagd. Het heeft allemaal veel te lang geduurd. De termijnen zijn ondanks rappels en klachten zijdens klager ruimschoots overschreden. Ook heeft verweerster op alle klachten eerst ontkennend gereageerd, wat de klachtbemiddelingstermijn onnodig heeft vertraagd;
- 2.2 Verweerster voldoet niet aan de Treeknorm van drie dagen volgens [naam zorgverzekering] (klachtonderdeel 4). Klager heeft sinds 14 februari 2025 tot vier keer toe geprobeerd in contact

te komen met een huisarts in de praktijk om een ondeugdelijk gemotiveerde en gebrekkige verwijsbrief alsnog te doen herstellen. Dit bleek gedurende 3 weken niet tot de mogelijkheden te horen.

- 2.3 De POH van verweerster heeft een ongemotiveerde kale verwijsbrief opgesteld en klager onheus behandeld (klachtonderdelen 5 en 8). De POH had op 14 februari 2025 slechts 30 minuten tijd voor de zoon van klager. Binnen 10 minuten stond klagers zoon weer buiten. Dat blijkt ook uit de gebrekkige en ongemotiveerde verdere kale en ondeugdelijke verwijsbrief. Geweigerd is om die brief alsnog deugdelijk te motiveren. De POH beschuldigde de zoon van klager met de vraag of hij een dreigement uitte. Klager heeft meerdere keren geprobeerd in contact te komen met verweerster en dat is gedurende drie weken niet gelukt. Ook klagers zoon heeft de nodige onprettige ervaringen met deze POH gehad. Zij heeft niet op de klacht willen ingaan. Zij zag niet de noodzaak om de verwijzing beter te motiveren. Ten onrechte heeft verweerster gesteld dat klagers zoon zou zijn geweigerd bij [naam verslavingsinstelling]. Dat is apert onjuist.
- 2.4 Verweerster heeft geen duidelijke borging dat het medisch dossier van een patiënt in een zwart gat verdwijnt (klachtonderdeel 6). Het totale medische dossier van klagers zoon is verdwenen. Hij was onterecht uit de praktijk gezet en moest noodgedwongen terug naar zijn oude huisarts. Er ligt bij de huisarts een bewaarplicht van 20 jaar. Dergelijke hiaten hebben vergaande gevolgen voor de patiënten. Verder is het medisch dossier van klager ook in het medisch dossier van zijn zoon opgevoerd. Verweerster heeft dat in 2020 ontdekt maar nooit aan klager en zijn zoon gemeld.
- 2.5 Verweerster wil niet voldoen aan de wens van de patiënt om onjuistheden in het medisch dossier aan te passen of te verwijderen (klachtonderdeel 7). Klager heeft op 9 januari 2025 voor zijn zoon naar de praktijk gebeld om met urgentie een afspraak te maken voor zijn zoon. Volgens de assistente zou dit niet kunnen, omdat er veel zieken bij de praktijk zouden zijn. Er is een verzonnen verhaal in het medisch dossier opgetekend. Door interventie van een andere doktersassistente kon klagers zoon diezelfde dag toch nog gezien worden. Klager wil dat de negatieve zaken over hem uit het medisch dossier van zijn zoon worden verwijderd. Klager is door de assistente onheus bejegend (klachtonderdeel 8). Verweerster heeft de onheuse bejegeningen door de assistente en de POH ondeugdelijk onderzocht.
- 2.6 In de repliek heeft klager benadrukt dat hij meerdere klachten bij verweerster (en bij SKGE) heeft ingediend, waarvan sommige zijn samengevoegd. Klager heeft uitdrukkelijk verwezen naar de

parallel lopende geschillenprocedure van zijn zoon (20250155). Hij heeft het aanvullende klaagschrift uit die zaak overgelegd en daarbij aangegeven dat beide zaken in grote lijnen overeenkomen. Daarnaast heeft hij ook klachten ingediend, die op hemzelf betrekking hebben. Om die reden wenste klager ook een gevoegde behandeling door de commissie met het dossier van zijn zoon.

- 2.7 Klager vraagt een schadevergoeding van € 5.000,00, bestaande uit € 3.500,00 aan gemaakte juridische kosten, € 1.000,00 voor te trage klachtafhandeling, en € 1.000,00 voor geschonden (patiënten)rechten.

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerster meent dat het geschil niet-ontvankelijk moet worden verklaard. Klager heeft meerdere klachten bij de SKGE ingediend die – al dan niet samengevoegd – in twee zaken zijn behandeld. In beide gevallen vond de klachtafhandeling plaats namens de zoon van klager als patiënt. Klager heeft beide klachten ingediend namens zijn zoon. Er heeft geen klachtafhandeling plaatsgevonden namens klager zelf. Voor zover klager ook namens zichzelf heeft geklaagd, ziet de inhoud van de klachten op de zorgverlening aan zijn zoon en niet aan hemzelf. Klager is niet-ontvankelijk op grond van artikel 7 lid 1 sub b Geschillenreglement, omdat er geen klachtbehandeling van klachten van klager zelf heeft plaatsgevonden.
- 3.2 Het geschil moet ook niet-ontvankelijk worden verklaard op grond van artikel 7 lid 1 sub a Geschillenreglement. Klager is niet bevoegd tot het indienen van een klacht bij de commissie, omdat hij niet kan worden aangemerkt als klager. De klachtonderdelen in dit geschil hebben namelijk geen betrekking op de zorgverlening aan klager zelf. Een deel van de klachtonderdelen gaat over de klachtenregeling en het op (vermeend) niet correcte wijze afhandelen van klachten. Die klachtonderdelen hebben geen betrekking op de individuele zorgverlening aan klager. Bovendien heeft klager de klachten ingediend namens zijn zoon over de zorgverlening aan zijn zoon, en dus niet voor zichzelf. De overige klachtonderdelen hebben betrekking op de zorgverlening aan de zoon van klager. Klager was daarbij betrokken als vader (naaste) van de patiënt, maar niet als patiënt zelf. De overgelegde producties gaan alleen over de zorgverlening aan de zoon. Ook daaruit volgt dat klager niet klaagt in de hoedanigheid van patiënt. Hij klaagt in de hoedanigheid van naaste van de patiënt. Dat maakt dat hij niet kan worden aangemerkt als 'klager' in de zin van artikel 1 sub a Geschillenreglement.

- 3.3 Verweerster heeft (meer subsidiair) ook inhoudelijk verweer gevoerd tegen de verschillende klachtonderdelen. Zij is van mening dat de verschillende klachtonderdelen ook bij inhoudelijke beoordeling niet-ontvankelijk, althans ongegrond zijn.

4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

- 4.1 Beoordeling van klachten vindt plaats op basis van het Reglement Geschillencommissie Huisartsen. Artikel 1 sub h van het Reglement formuleert een klacht als *'een uiting van ongenoegen over een gedraging, waaronder mede begrepen het handelen dan wel nalaten, jegens een patiënt in het kader van zorgverlening op het gebied van huisartsgeneeskunde. Onder gedraging wordt verstaan elk handelen of nalaten alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de patiënt, met name de behandeling en/of bejegening, maar tevens de organisatie van de praktijkvoering.'*
- 4.2 Klachten kunnen (voor zover hier relevant) worden ingediend door de patiënt zelf of door een (wettelijk) vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde van de patiënt (artikel 1 sub a van het reglement). Als een klager namens een patiënt een geschil indient, moet hij de naam, voornaam en geboortedatum van de patiënt vermelden in de klacht (artikel 5 lid 5 reglement). Artikel 7 lid 1 a bepaalt dat het geschil niet-ontvankelijk wordt verklaard als een geschil wordt ingediend door een (natuurlijk dan wel rechts-) persoon die daartoe niet bevoegd is.
- 4.3 Klager heeft zijn klacht ingediend voor zichzelf en niet namens (als gemachtigde van) zijn zoon. Hij heeft dat met zoveel woorden in de klacht vermeld. Bovendien ontbreken de gegevens die in de klacht vermeld moeten worden als klager zou optreden als gemachtigde van zijn zoon. Klager kan voor zichzelf uiteraard een klacht indienen als het gaat over de zorgverlening door de huisartspraktijk aan hemzelf, als patiënt. De door klager ingediende klacht heeft echter geen betrekking op de zorgverlening aan hemzelf, maar op de zorgverlening van verweerster aan zijn zoon. Anders gezegd: de zoon van klager is de patiënt jegens wie de zorg van verweerster - volgens klager - tekortgeschoten is. Daarover kan klager echter niet zelfstandig en zonder machtiging van zijn zoon klagen. Dat klager zelf ook patiënt is bij verweerster, maakt dat niet anders: het gaat nog steeds niet om zorgverlening aan hemzelf, maar om de zorgverlening aan zijn zoon. Ook het feit dat klager vindt dat hij zelf (ook) niet netjes behandeld is in de contacten met verweerster, doet er niet aan af dat al die contacten hebben plaatsgevonden in het kader van de zorgverlening van verweerster aan zijn zoon en gingen over wat er in de visie van klager niet goed gegaan is bij die zorgverlening aan zijn zoon.

- 4.4 De klachtonderdelen, die betrekking hebben op (het verloop en de duur) van de klachtenprocedure, hebben geen betrekking op de zorgverlening en de individuele relatie tussen de huisarts en de patiënt. Ook om die reden zijn die klachtonderdelen niet-ontvankelijk.
- 4.5 Het voorgaande betekent dat klager niet bevoegd is om deze klachtprocedure te voeren en dat het geschil niet-ontvankelijk wordt verklaard.

5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING

Klager vordert een schadevergoeding van € 5.000,00. Nu het geschil niet-ontvankelijk is verklaard, komt de commissie ook niet toe aan een beoordeling van de gevorderde schade.

DE UITSpraak

De commissie verklaart het geschil niet-ontvankelijk.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. A.R.O. Mooy, waarnemend 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, 18 mei 2026

namens de commissie:

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