

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West

Referentie: 20250152

UITSPRAAK

Inzake

Mevrouw [naam]
Wonende te [plaats]
Klaagster

tegen

Mevrouw [naam], huisarts
te [plaats]
Verweester
gemachtigde: mr. K.S. Waldron

DE PROCEDURE

Klaagster heeft een klacht ingediend jegens verweerster.

Klaagster heeft op 19 januari 2026 schriftelijk ingestemd het geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West (hierna verder te noemen: de (geschillen)commissie) 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 10 september 2025 van klaagster;
- de aanvullingen op de klacht, ontvangen op 2 oktober 2025, 12 december 2025 en 13 januari 2026 van klaagster;
- het verweerschrift, ontvangen op 16 maart 2026 van de gemachtigde van verweerster;
- de repliek, ontvangen op 18 april 2026 van klaagster;
- de dupliek, ontvangen op 4 mei 2026 van de gemachtigde van verweerster.

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

SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

Klaagster verwijt verweerster dat zij tekortgeschoten is in de behandeling van haar ernstige huidklachten (roodheid, zwelling, open plekjes, pus en pijn), waardoor geen diagnose is gesteld en het klachtenbeeld is verergerd. Klaagster stelt onder meer dat zij nauwelijks lichamelijk is onderzocht en ten onrechte naar een schoonheidsspecialiste is verwezen. Ook is haar zonder consult en onderzoek medicatie voorgeschreven. Voorts stelt klaagster dat haar herhaalde verzoeken om verwijzing naar de dermatoloog zijn genegeerd. Ook klaagsters noodsignalen over haar psychische toestand als gevolg van haar huidklachten zijn niet serieus genomen. Ten slotte heeft verweerster klaagsters eerdere klacht uit juni 2025 nooit behandeld of beantwoord. Dit alles heeft geleid tot een verergering van klaagsters klachten en een ernstige mentale belasting. Klaagster vraagt een schadevergoeding van € 5.000,00.

De commissie oordeelt dat aan klaagster op 13 augustus 2025 onterecht is geadviseerd om voor haar klachten naar een huidtherapeut te gaan. Dat deel van de klacht is gegrond. Ook het klachtonderdeel over het niet in behandeling hebben genomen van klaagsters ingediende klacht van 16 juni 2025 is

gegrond. De overige klachtonderdelen zijn naar het oordeel van de commissie ongegrond. De gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen.

1. DE FEITEN

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

- 1.1 Klaagster was tot 3 maart 2026 als patiënte ingeschreven in de praktijk van verweerster.
- 1.2 In het huisartsenjournaal van klaagsters medisch dossier staat het volgende (alle citaten overgenomen inclusief eventuele spel- en taalfouten):

"10-06-2025	S	<i>nvzb; heeft gebeld was misselijk. belt voor nieuwe afspraak.</i>
	E	<i>acne</i>
16-06-2025	S	<i>Wil afspraak ivm plekjes gezicht. Vorige week nvzb ivm misselijkheid niet gekomen. Wil afspraak voor vandaag. Kan niet voor vandaag ivm alleen spoed. Vind dit raar, dat zij nu 3 weken moet wachten. Uitleg gegeven over vandaag dat er alleen spoedplekken zijn. Woensdag aangeboden, maar kan niet ivm werken. Kan de rest van de week niet.</i>
	P	<i>Kan afspraak inplannen voor volgende week, vandaag alleen nog spoed. Afspraak hoeft niet voor haar.</i>
11-07-2025	S	<i>TC: plekjes gezicht branderig en jeuken. voelen warm aan. en is misselijk. niet gestoken door insect. sommige plekjes open plekjes.</i>
	S	<i>Heeft al 1 jaar verschillende plekjes in het gezicht, gaan maar niet weg, heeft al van alles geprobeerd, gebruikt nu ook al enkele maanden benzoylperoxide. (...).</i>
	O	<i>Verskillende kleine rode plekjes op het aangezicht, lijkt op verlittekening nadat er puistjes hebben gezeten.</i>
	E	<i>Huidklachten</i>
	P	<i>Tav huidklachten advies huidtherapeut. (...)</i>
31-07-2025	S	<i>T/mw: 1 wang rood, warm, opgezwollen. hydrocortison anti-histamine. open plekje. puist? wit beslag. droog. andere wang 2 plekken met rode rand, is pijnlijk. hydrocortison helpt een paar uur. bepanten. sinds zondag, 1 plekje na een dag uitgebreid. droog en schilferig</i>

- S *Hierbij stuur ik u de fotos van mijn huid. Alvast bedankt voor de moeite.*
- S *T/mw: sinds zondag last van beide wangen. begon met klein plekje, is heel snel uitgebreid. 1 kant een puistje? is rood, warm, opgezet, ziet een wit beslag bij het puistje. droge huid. andere wang 2 plekken met een rode rand. is pijnlijk. heeft hydrocortison en bepanthen gesmeerd. hydrocort helpt een paar uur waarna kl weer terug komen. wangen voelen droog en schilferig.*
- S *Het is helaas niet goed te zien op de foto, maar de plekken hebben een rode rand en ze zijn heel droog*
- S *Lijkt meest op eczeem, dd mycose,*
- O *heb nu iets sterkere eczeemcreme voorgeschreven evt als dit geen verbeering geeft miconazol erbij 2x/dag (mag ze zelf kopen)*
- P *R/30 g triamcinolon creme 0,1% (2.AB)*
-
- 13-08-2025 S *Beste mevrouw [naam huisarts werkzaam in verweersters praktijk]
Twee weken geleden heb ik gebeld en aangegeven dat ik last heb van roodheid, droogheid, een strak gevoel en open plekjes die ontstoken zijn.
Toen kreeg ik triamcinolon voorgeschreven en moest ik een antischimmelmiddel halen. Ik heb toen ook aan de assistente gevraagd of ik triamcinolon op de open plekjes kon gebruiken, maar zij gaf aan dat dit niet kon en dat ik eventueel het antischimmelmiddel kon gebruiken.
Helaas zijn de plekjes er nog steeds (nu al sinds twee weken) en heb ik het gevoel dat ze erger worden. Ze zijn rood, voelen warm aan en het lijkt alsof er iets in zit en ze zijn wat bol. Wanneer ik er een pimple patch (absorberende pleister) op plak, komt er veel pus uit. Ik moet de pleister soms we vijf keer per dag vervangen, omdat er zoveel uitkomt. Ik heb inmiddels ook dezelfde plekjes op mijn voorhoofd gekregen nadat ik triamcinolon heb gebruikt. Ze doen pijn, zijn rood, voelen warm aan en er komt voortdurend pus of vocht uit.
Mijn vraag is: zou u misschien iets willen voorschrijven? Naar mijn idee zijn de plekjes ontstoken, aangezien mijn gezicht constant warm aanvoelt en er pus uit de plekjes komt.
(....) [naam klaagster]*

- 21-08-2025
- S *[initialen]: lijkt op acne, stoppen met pimplepatches dat maakt de roodheid alleen maar erger. Zoals vorige keer besproken is huidtherapie het advies.*
- P *R/20 g fusidinezuur cr 20mg/g (2.AB)*
- S *TC: heeft 3 wkn geleden advies gekregen voor plekjes om er miconazol, op te smeren. plekjes lijken te verergeren. graag foto via MGN te beoordeling*
- S *Zoals telefonisch besproken stuur ik hierbij de fotos van mijn huidklachten. Ik heb triamcinolon, miconazol en terbinafine geprobeerd, maar helaas zonder voldoende resultaat. Omdat de klachten blijven aanhouden, erger worden en ik telkens verschillende zalfjes probeer zonder verbetering, zou ik graag verwezen willen worden naar een dermatoloog.*
- P *[initialen]: Vervelend dat het nog steeds niet beter is. Ik zal een verwijzing naar de dermatoloog maken. Er zit een dermatoloog in [plaatsnaam] bij de [naam instelling]. Zal ik de verwijzing daar naartoe maken?*
- S *Bedankt voor de verwijzing naar de dermatoloog en het zou heel fijn zijn als ik bij de [naam instelling] terecht kan. (...)*
Omdat de klachten mijn dagelijks leven behoorlijk beïnvloeden, wil ik vragen of u voor mij kunt nagaan of ik sneller terecht kan bij de [naam instelling]. Ik maak me zorgen dat het verder zal verergeren als ik te lang moet wachten. (...)
- P *[initialen]: wij hebben helaas geen invloed op de wachttijden bij de dermatoloog. Wat ik wel zou kunnen doen is dat ik foto's maak van de huid en deze opstuur naar de dermatoloog, Vaak hebben we dan binnen 1-2 dagen reactie, en geven ze een behandeladvies. Dit gaat sneller dan dat ik je verwijs.*
- S *Ik vind uw voorstel om fotos naar de dermatoloog te sturen een goed plan (...)*
- P *[initialen]: Ik zal de foto's naar de dermatoloog sturen. Echter de foto's die wij hebben ontvangen zijn van te slechte kwaliteit. Lukt het om vanmiddag even langs te komen op de praktijk? Dan kunnen we goede foto's maken en stuur ik ze op naar de dermatoloog.*
- 25-08-2025 O *Van: Huisartsenpost (...)*

(P) 1^e triage [za 14:39], Triagist

Eigen advies:

Foto's laten een blank voorhoofd/wangen zien met licht rode uitslag. Meerdere kleine plekjes- Hap kan nu niets doen. Regelmatig koelen en contact met dermatoloog of eha opnemen.

P Verwezen naar DER: TCCN teleconsultatie [naam ziekenhuis]

26-08-2025

O Van: [naam dermatoloog], Dermatoloog

Proefbehandeling met Elidel creme is te overwegen, 1 dd smeren

S Goedemiddag,

Ik hoop dat het niet te lang duurt, want mijn klachten zijn verergerd. En ik weet niet of ik het nog vol houd.

(...)

P Goedemorgen,

De dermatoloog heeft voorgesteld om te starten met elidel creme, 1x per dag. Ik zal dit recent opsturen naar de apotheek dan kan je het hopelijk vandaag al ophalen! (...)

22-09-2025

O Van: Huisartsenpost(...)

Huiduitslag gezicht, al langer. Dikke oogleden, sinds net. Niet gewreven. 2x antihistamine ingenomen (...) Neus dicht. Bovenlip iets dikker sinds een uur. Hele gezicht is rood. Eergisteren begonnen. Eigenlijk al 3 maanden. Heeft erg veel jeuk. Eergisteren verergering. En nu nog erger. Consult aangeboden. Hoopte eigenlijk op het sturen van een foto want dat was de vorige keer ook. Aangedrongen op consult omdat ze al 2x antihistamine ingenomen heeft. Zwakte zelf klachten wel af.(...)

(P) Advies verwijzing dermatoloog, iets wat wij in de nacht niet kunnen. Voor nu hydrocortison injectie voor acute klachten. En enkel dagen prednison (...)"

1.3 In de terugkoppeling aan verweerster van de teleconsultatie op 25 augustus 2025 schrijft de dermatoloog:

"(Differentiaal) diagnose

Bijzondere configuratie, zou het een contactallergie kunnen zijn

Advies en therapievoorstel

Proefbehandeling met Elidel creme is te overwegen, 1 dd smeren

Patiënt verwijzen?

Ja

Overige opmerkingen

verwijzing heeft reeds plaatsgevonden begrijp ik"

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

2.1 Klaagster verwijt verweerster dat:

- a) zij haar herhaaldelijk niet lichamelijk heeft onderzocht ondanks haar ernstige huidklachten (roodheid, zwelling, open plekjes, pus en pijn), waardoor geen diagnose is gesteld en het klachtenbeeld is verergerd;
- b) zij haar meerdere keren ten onrechte en medisch onverantwoord naar de schoonheidsspecialiste heeft verwezen, aangezien bij klaagster sprake was van een medische aandoening. Hierdoor is de noodzakelijke behandeling van klaagsters klachten vertraagd;
- c) zij haar zonder consult en onderzoek medicatie (triamcinolon) heeft voorgeschreven, waardoor klaagsters klachten zijn verergerd (pijn open wonden, ontstekingen en mentale nood);
- d) zij haar herhaalde verzoek om verwijzingen naar de dermatoloog heeft genegeerd totdat de huisartsenpost en een waarnemend arts wel direct de noodzaak daarvan inzagen. De verwijzing van klaagster naar de dermatoloog heeft veel te laat plaatsgevonden.
- e) de praktijk klaagsters eerdere klacht uit juni 2025 nooit heeft behandeld of beantwoord, waardoor zij haar vertrouwen kwijtraakte en geen contact met de praktijk meer durfde op te nemen;
- f) klaagsters noodsignalen niet serieus genomen zijn, ook niet toen zij aangaf dat haar psychische toestand verslechterde. Zo sliep klaagster nauwelijks, ze had last van onzekerheid, angst en zelfmoordneigingen, moest huilen van de pijn, wat allemaal leidde tot ziekmeldingen en een ernstige mentale belasting.

2.2 Klaagster heeft haar klacht – samengevat - als volgt toegelicht. Klaagsters klachten begonnen in juni 2025, toen ze wakker werd met rode plekje op haar gezicht die niet weggingen. Klaagster nam contact op met de praktijk, maar werd niet serieus genomen door de doktersassistentes. Nog dezelfde maand heeft klaagster een klacht ingediend bij de praktijk van verweerster. Ze kreeg toen een e-mail met de melding dat er zo spoedig mogelijk contact met klaagster zou worden opgenomen. Klaagster heeft daarop echter geen enkele reactie ontvangen. Klaagster had daardoor angst gekregen om de praktijk te bellen.

2.3 Klaagster is in juni 2025 éénmaal fysiek gezien, maar de verergering van haar klachten begon eind juli. Op 30 juli 2025 belde klaagster daarom naar de praktijk. De assistentes en de huisarts

adviseerden klaagster, enkel op basis van foto's, om naar een schoonheidsspecialiste of huidtherapeut te gaan, ondanks dat klaagsters huid duidelijk ernstig ontstoken was. Klaagster had eerder al verzocht om een verwijzing naar de dermatoloog, maar dit werd niet serieus genomen. Klaagster kreeg meermalen crèmes voorgeschreven. Klaagster heeft uiteindelijk tweemaal de huisartsenpost gebeld en daar werd direct verteld dat zij verwezen moest worden naar een dermatoloog. Actieve opvolging vanuit verweersters praktijk bleef echter uit en klaagster is dan ook nooit verwezen. Door deze gang van zaken is er bij klaagster nog steeds geen duidelijke diagnose gesteld omdat ze nooit fysiek op consult is gezien of lichamelijk is onderzocht. Dat heeft geleid tot ernstige fysieke en psychische gevolgen voor klaagster. Klaagster was al bekend met psychische problemen waarvoor zij onder behandeling is bij een psycholoog. Klaagster heeft aan zelfmoord gedacht en heeft 113 gebeld.

2.4 Klaagster vordert een schadevergoeding van € 5.000,00.

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweester betreurt het dat klaagster zich zo naar heeft gevoeld. Zij is echter van mening dat zorgvuldig en conform de professionele standaard is gehandeld. Er is echter geen sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de behandelingsovereenkomst. Ook het verzoek tot vergoeding van de schade die klaagster stelt te hebben geleden, moet alleen al daarom worden afgewezen. Klaagster heeft daarnaast ook nagelaten een causaal verband aan te tonen tussen die vermeende schade en de door klaagster veronderstelde toerekenbare tekortkoming.
- 3.2 Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling van de klachtonderdelen nog nader op de inhoud van het verweer ingaan.

4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

- 4.1 De commissie stelt bij het behandelen van de klacht het volgende voorop. Als praktijkhoudster van haar huisartsenpraktijk is verweester zorgaanbieder. Op een zorgaanbieder rust de verplichting om goede zorg te leveren. Onder goede zorg wordt volgens artikel 2 Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zorg van goede kwaliteit en van goed niveau verstaan. De zorg moet in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht zijn, tijdig worden verleend en zijn afgestemd op de reële behoefte van de patiënt. Als zorgaanbieder is

verweerster voor het leveren van goede zorg ook verantwoordelijk voor het handelen van haar praktijkmedewerkers, waaronder de bij haar werkzame huisartsen en doktersassistenten.

- 4.2 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).
- 4.3 De commissie zal de klachtonderdelen één voor één bespreken.

Klachtonderdeel a: herhaaldelijk geen lichamelijk onderzoek ondanks ernstige huidklachten, waardoor geen diagnose is gesteld en het klachtenbeeld is verergerd

- 4.4 Uit het huisartsenjournaal blijkt dat er voor klaagster op 10 juni 2026 afspraak gepland stond, die geen doorgang heeft gevonden. Op 16 juni 2026 heeft de assistente vervolgens telefonisch aan klaagster meerdere momenten voor een afspraak voorgesteld. Tot een afspraak is het volgens verweerster toen niet gekomen, omdat de voorgestelde data klaagster kennelijk niet pasten. Klaagster heeft dat niet weersproken. In het medisch dossier staat op die datum: *"Kan afspraak inplannen voor volgende week, vandaag alleen nog spoed. Afspraak hoeft niet voor haar."*
- 4.5 De commissie stelt vast dat klaagster erkent dat haar huidklachten éénmaal fysiek zijn beoordeeld. Dit fysieke consult heeft volgens het verweerschrift en het huisartsenjournaal plaatsgevonden bij verweerster op 11 juli 2026. Het huisartsenjournaal vermeldt hierover: *Verskillende kleine rode plekjes op het aangezicht, lijkt op verlittekening nadat er puistjes hebben gezeten."* Daarna heeft op 31 juli 2025 een telefonisch contact plaatsgevonden, waarbij de huisarts foto's van de huidklachten heeft beoordeeld. Op 13 augustus 2025 heeft er vervolgens een e-mailconsult plaatsgevonden. De commissie oordeelt op basis van de stukken ten slotte dat niet gezegd kan worden dat geen diagnose is gesteld wegens een gebrek aan (lichamelijk) onderzoek. Daarbij overweegt de commissie dat een e-mailconsult een fysiek consult in de onderhavige situatie kon vervangen. Uit het huisartsenjournaal blijkt ook dat (differentiaal) diagnoses zijn gesteld zoals acne met littekens, eczeem en mycose. Dat het onderzoek in de genoemde periode niet tot diagnostische zekerheid heeft geleid (met een behandeling die aansloeg), doet daaraan niet af. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel b: het meerdere keren ten onrechte en medisch onverantwoord naar de schoonheidsspecialiste verwijzen, waardoor de noodzakelijke behandeling van de klachten is vertraagd

- 4.6 Uit het huisartsenjournaal blijkt dat aan klaagster tweemaal het advies is gegeven om naar de huidtherapeut – niet naar de schoonheidsspecialiste – te gaan. Het eerste advies om de huidtherapeut te raadplegen vond plaats op 11 juli 2025. De commissie is van oordeel dat dat advies conform de NHG-Standaard Acne verdedigbaar was op grond van de tijdens het fysieke consult gepresenteerde klachten. De huisarts zag rode plekjes in het aangezicht die leken op littekentjes na puistjes. Klaagster gaf aan benzoylperoxide te hebben gebruikt gedurende enkele maanden. Dat middel is te krijgen in de vrije verkoop en is geïndiceerd voor gebruik bij acne. Het advies was dus passend bij het beeld dat werd gezien en de behandeling die klaagster zelf was gestart. In zoverre is dit klachtonderdeel ongegrond.
- 4.7 Daarna, op 13 augustus 2025 tijdens een e-mailconsult met de huisarts in opleiding in de praktijk van verweerster, werd opnieuw het advies gegeven om de huidtherapeut te raadplegen. Dit advies roept bij de commissie vragen op. In tegenstelling tot de eerdere (differentiaal) diagnose ‘geen actieve acne, want littekens’ op 11 juli 2025, werd nu gedacht aan actieve acne, zo blijkt uit het huisartsenjournaal. Twee weken voor 13 augustus 2025 – op 31 juli 2025 – werd door de huisarts nog gedacht aan eczeem, waarvoor het middel triamcinolon werd voorgeschreven. Nu er op 13 augustus 2025 in plaats daarvan (toch) werd gedacht aan actieve acne, was het advies een huidtherapeut te bezoeken in combinatie met het voorschrijven van fusidinezuur naar het oordeel van de commissie geen passend beleid. In de eerste plaats omdat, als op 13 augustus gedacht werd aan actieve acne, het op de weg van de huisarts lag om die actieve acne (medicamenteus) zelf te behandelen, eventueel wel met ondersteuning van een huidtherapeut. In de tweede plaats omdat het er op lijkt, gelet op de wisselende aantekeningen in het huisartsenjournaal, dat er geen diagnostische zekerheid was en er eerder ook aan andere aandoeningen werd gedacht. Klaagster sprak immers ook wel over pussige open wonden. Uit het huisartsenjournaal blijkt overigens niet dat die ook door de huisarts zijn gezien. Als er sprake was van diagnostische onzekerheid, dan was een fysiek consult bij de huisarts aangewezen. Volgens de NHG-Standaard ‘Acne’ had dan de dermatoloog bij de behandeling kunnen worden betrokken (hetzij via het opsturen van foto’s hetzij via een verwijzing). Naar het oordeel van de commissie heeft (de huisarts in opleiding in de praktijk van) verweerster op 13 augustus 2025 met de enkele verwijzing naar de huidtherapeut met daarbij het voorschrijven van fusidinezuur ten opzichte van klaagster niet de zorg betracht die van haar verwacht mocht worden. In zoverre is dit klachtonderdeel gegrond.

Klachtonderdeel c: het voorschrijven van medicatie (triamcinolon) zonder consult en onderzoek, waardoor klagsters klachten zijn verergerd (pijn open wonden, ontstekingen en mentale nood)

- 4.8 Het voorschrijven van het middel triamcinolon vond plaats op 31 juli 2025. Klagsters klachten zijn toen beoordeeld op basis van de foto's die zij naar de praktijk had gestuurd. Deze werkwijze kan naar het oordeel van de commissie in dit geval niet als onzorgvuldig worden beschouwd. Op basis van die foto's dacht verweerster dat sprake was van eczeem. Bij die (werk)diagnose was het verdedigbaar om het middel triamcinolon voor te schrijven. Dit middel werd voorgeschreven omdat de hydrocortison crème, die klagster al gebruikte, haar maar enkele uren baat gaf. De hoop was dat de triamcinolon crème, die iets sterker is, beter zou werken. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel d: het negeren van klagsters herhaalde verzoek om verwijzingen naar de dermatoloog totdat de huisartsenpost en een waarnemend arts wel direct de noodzaak daarvan inzagen. De verwijzing van klagster naar de dermatoloog heeft veel te laat plaatsgevonden

- 4.9 De commissie begrijpt dit klachtonderdeel zo, dat klagster vanaf het begin van haar klachten heeft verzocht om een verwijzing naar de dermatoloog en dat dit verzoek steeds is genegeerd. De commissie ziet geen aanknopingspunten in het huisartsenjournaal die deze stelling van klagster ondersteunen. Ook heeft klagster geen overtuigende argumenten naar voren gebracht die maken dat aan de juistheid van de aantekeningen in het huisartsenjournaal moet worden getwijfeld. Volgens het huisartsenjournaal heeft klagster op 21 augustus 2025 voor de eerste maal om een verwijzing naar de dermatoloog gevraagd. Verweerster heeft dat verzoek toen niet genegeerd, maar toegezegd dat zij de verwijzing naar de dermatoloog in orde zou maken. Door een misverstand na een met de dermatoloog gehouden teleconsult heeft die reguliere verwijzing helaas niet plaatsgevonden, hoewel dat wel de bedoeling was. Na het teleconsult is verwarring over de aanvankelijke verwijzing ontstaan bij zowel de dermatoloog als de huisarts in opleiding, omdat zij dachten dat klagster al verwezen was. Dat was dus niet het geval, omdat eerst gekozen werd voor een teleconsult. Deze verwarring valt te betreuren. Omdat voor de commissie niet is gebleken dat klagsters verzoek om verwijzingen naar de dermatoloog steeds is genegeerd, wordt dit klachtonderdeel ongegrond verklaard.

Klachtonderdeel e: het niet behandelen of beantwoorden van klagsters eerdere klacht uit juni 2025, waardoor zij haar vertrouwen kwijtraakte en geen contact met de praktijk meer durfde op te nemen

- 4.10 Verweerster is het met klagster eens dat de klacht die klagster op 16 juni 2025 had ingediend, beantwoord had moeten worden. Verweerster stelt dat zij niet op de hoogte was van de klacht,

terwijl uit de door klaagster overgelegde stukken blijkt dat op 16 juni 2025 vanuit verweersters praktijk wel een ontvangstbevestiging naar klaagster was verzonden. Onduidelijk is gebleven wat er met die klacht is gebeurd. Vaststaat dat klaagsters klacht door verweerster wel is ontvangen maar niet in behandeling is genomen. Hoewel onduidelijk is wat de precieze oorzaak daarvan is, berust de verantwoordelijkheid voor een juiste afhandeling van klachten bij verweerster. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Klachtonderdeel f: het niet serieus nemen van klaagsters noodsignalen, ook niet toen zij aangaf dat haar psychische toestand verslechterde

- 4.11 Klaagster heeft gesteld dat zij verschillende noodsignalen over haar psychische toestand heeft afgegeven aan verweerster(s praktijk). Klaagster stelt onder meer dat zij nauwelijks sliep, dat ze last had van onzekerheid, angst en zelfmoordneigingen, moest huilen van de pijn, wat allemaal leidde tot ziekmeldingen en een ernstige mentale belasting. Hoewel de commissie het erg vervelend vindt om te lezen dat klaagster zich zo slecht heeft gevoeld, zijn deze signalen niet teruggevonden in het huisartsenjournaal.
- 4.12 Wel staat er op 21 augustus 2025 het volgende in het huisartsenjournaal: *“Bedankt voor de verwijzing naar de dermatoloog en het zou heel fijn zijn als ik bij de [naam instelling] terecht kan. (...) Omdat de klachten mijn dagelijks leven behoorlijk beïnvloeden, wil ik vragen of u voor mij kunt nagaan of ik sneller terecht kan bij de [naam instelling]. Ik maak me zorgen dat het verder zal verergeren als ik te lang moet wachten. (...)”*. Op 26 augustus 2025 liet klaagster aan verweersters praktijk weten: *“Ik hoop dat het niet te lang duurt, want mijn klachten zijn verergerd. En ik weet niet of ik het nog vol houd.”* Uit deze mededelingen behoefde verweerster naar het oordeel van de commissie echter niet af te leiden dat er sprake was van ernstige psychische nood in de mate die klaagster stelt. Na 26 augustus 2025 heeft klaagster ook geen contact meer opgenomen met verweerster(s praktijk). Niet is gebleken dat verweersters praktijk klaagsters gestelde noodsignalen niet serieus heeft genomen. De commissie leest in het huisartsenjournaal dat aan klaagster ook meerdere afspraken zijn aangeboden waarvan zij geen gebruik heeft gemaakt. Als klaagster graag hulp van verweerster had ontvangen voor haar psychische klachten, dan had het op klaagsters weg gelegen om daarvoor actiever contact op te nemen met de praktijk. Dit klachtonderdeel is ongegrond.
- 4.13 De conclusie is dat de klachtonderdelen b en e (gedeeltelijk) gegrond zijn en de overige klachtonderdelen ongegrond.

5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING

- 5.1 Klaagster verzoekt naast beoordeling van haar klacht om toekenning van een bedrag van € 5.000,00 aan materiële en immateriële schadevergoeding. Ter onderbouwing daarvan stelt klaagster het volgende. Zij heeft lichamelijke schade geleden door onjuist medisch handelen. Deze schade bestaat uit de ernstige verergering van de huidklachten. Klaagster heeft wekenlang rondgelopen met pijn, open wonden, roodheid en ontstekingen. Ook heeft zij psychische en financiële schade geleden. De psychische schade bestaat uit een verslechtering van klaagsters mentale gezondheid. Klaagster heeft langdurige stress ervaren waardoor zij ook niet meer normaal kon functioneren. Ook haar zelfvertrouwen is ernstig beschadigd. Zij heeft ook meerdere dagen moeten verzuimen voor haar werk door haar klachten, waardoor zij financiële schade heeft geleden. Ook heeft klaagster zelf producten, medicatie en behandelingen moeten betalen die niet hielpen of haar klachten verergerden.
- 5.2 Voor de beantwoording van de vraag of een partij schade lijdt en in welke omvang, zoekt de commissie aansluiting bij de relevante regelgeving en jurisprudentie ten aanzien van schade in het Burgerlijk Wetboek.
- 5.3 Voor aanspraak op een schadevergoeding is vereist dat verweerster in enig opzicht toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de behandelingsovereenkomst. Gelet op de voorgaande overwegingen is de commissie van oordeel dat dat het geval is. De vastgestelde tekortkoming ziet enerzijds op het op 13 augustus 2025 onterecht gegeven advies om naar de huidtherapeut te gaan en anderzijds op het niet in behandeling genomen hebben van klaagsters op 16 juni 2025 ingediende klacht.
- 5.4 Daarnaast moet voor een aanspraak op een schadevergoeding worden vastgesteld dat klaagster schade lijdt die direct het gevolg is van het toerekenbaar tekortschieten van verweerster in de nakoming van de behandelingsovereenkomst. Dit wordt juridisch het causaal verband genoemd. De commissie is van oordeel dat klaagster onvoldoende heeft onderbouwd dat de schade die zij stelt te hebben geleden het rechtstreeks gevolg is van het door verweerster(s) praktijk niet in behandeling genomen hebben van de op 16 juni 2025 ingediende klacht en het op 13 augustus 2025 onterecht gegeven advies om naar de huidtherapeut te gaan. De gevorderde schadevergoeding van € 5.000,00 wordt daarom afgewezen.
- 5.5 Hiervoor heeft de commissie geoordeeld dat de klacht (deels) gegrond is en vervolgens de (mede) gevorderde schadevergoeding afgewezen. Nu verweerster met betrekking tot het klachtwaardig handelen deels in het ongelijk is gesteld ziet de commissie aanleiding de kosten

van het griffierecht die klaagster heeft moeten maken om de klacht behandeld te zien voor rekening van verweerster te laten komen. Dit geldt niet voor het bijkomende griffierecht dat verband houdt met de door klaagster gevorderde schadevergoeding nu klaagster met betrekking tot de gevorderde schadevergoeding in het ongelijk is gesteld. Die kosten dienen dan ook voor eigen rekening te blijven.

DE UITSpraak

De commissie verklaart de klachtonderdelen b en e (gedeeltelijk) gegrond zoals hiervoor overwogen en verklaart de overige klachtonderdelen ongegrond.

De commissie wijst de gevorderde schadevergoeding af.

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. R. van den Berg, 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, 30 juni 2026

namens de commissie:

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