

## Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West

Referentie: 20250159

### UITSPRAAK

#### Inzake

Mevrouw [naam]  
Wonende te [plaats]  
Klaagster

tegen

[naam huisartsenpost]  
te [plaats]  
in de persoon van [naam], bestuurder  
Verweerster

## DE PROCEDURE

Klaagster heeft een klacht ingediend jegens verweerster.

Klaagster heeft op 28 december 2025 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West (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 klacht, ontvangen op 18 september 2025 van klaagster;
- de eindreactie van verweerster, ontvangen op 18 september 2025 van klaagster;
- de aanvulling op de klacht, ontvangen op 26 november 2025 van klaagster;
- het verweerschrift, op 3 februari 2026 ontvangen van verweerster;
- de repliek, op 24 februari 2026 ontvangen van klaagster;
- de dupliek, op 7 april 2026 ontvangen van verweerster.

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

## SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerster dat de aan haar verleende zorg door de huisartsenpost op 14 juni 2024 niet in lijn was met de professionele standaard en de op de huisartsenpost rustende zorgplicht. Toen klaagster, zwanger, zich met ernstige klachten tot de huisartsenpost wendde, werd zij ten onrechte niet ingepland voor een beoordeling. Aan haar werd in plaats daarvan geadviseerd contact op te nemen met haar verloskundige, terwijl klaagster door haar toestand niet in staat was om te reizen.

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 10.000,00.

## 1. DE FEITEN

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

- 1.1 Klaagster was zwanger en heeft op 14 juni 2024 gebeld met de huisartsenpost waarvan verweerster bestuurder is.
- 1.2 In het waarneemverslag van de triagist, dat door een huisarts is geautoriseerd, staat het volgende (alle hiernavolgende citaten zijn opgenomen inclusief eventuele taal- en typefouten):  
*“Soort contact : Triage consult  
Urgentie : U2  
Datum contact : 14-06-2024, 21:03:56  
(...)  
Diagnose: W03.01 Bloedverlies eerste trimester  
Telefonische triage/fysieke triage:  
Hulpvraag: Wat doen?  
Klacht/beloop: Mw. belt: si gisteren koorts en spierpijn. Herkent dit niet van wanneer zij verkouden is. Al 2 weken vaginaal bloeden, en buikpijn. VK is hiervan op de hoogte, maandag controle gehad alles bleek goed. Buikpijn is onveranderd. Bloeden is toegenomen. Is naar moeder in [plaats] gekomen, omdat zij zich niet lekker voelt. Onder behandeling bij VK in [naam ziekenhuis].  
(P) (...) IOM ha advies contact opnemen met VK. Bij toename klachten contact hap [woonplaats klaagster].  
(...)”*
- 1.3 Op 19 juni 2024 is klaagster met de ambulance naar het ziekenhuis vervoerd. Zij werd in het ziekenhuis opgenomen vanwege een geïnfecteerde miskraam.
- 1.4 Klaagsters huisarts heeft – voor zover relevant – nog het volgende genoteerd in het huisartsenjournaal:  
*“20-06-24 S Gynaecologie belt: Gisteren pt opgenomen en vandaag weer ontslagen ivm geïnfecteerde miskraam krijgt nu oraal augmentin (totaal 10d). Opname is heftig geweest voor mw, gyn al besproken hierover te praten met POH GGZ. advies contact opnemen met pt hierover  
  
21-06-24 S [naam aios] TC: Heeft veel moeite met alles wat er gebeurd is, nog moeilijk om het er nu over te hebben. man ook erg van slag. Is heftig geweest voor beide. wenst graag afspraak bij POH-Ggz.*

*E Geïnfecteerde miskraam*

*P pt gaat zelf bellen voor afspraak poh*

- 25-06-24      *S Mw belt: slaapt slecht na miskraam heeft oxazepam uitgeschreven gekregen.  
Vraagt of ze temazepam kan krijgen slaap op oxazepam niet goed door.  
P Afgesproken dat ik het navraag een aan mw terugkoppel. rc (...): kort recept  
gemaakt, nb temazepam ook inslaper.  
R/10 st temazepam caps 10mg (1.1)*
- 05-07-24      *S (...) POH-G: Contact gehad met pt. Aankomende maandag 8-7 om 15.00 uur  
intakegesprek om maandag 9-12 om 11.15 uur.*
- 01-11-24      *S (...) POH-G: In agenda stond telefonische intake nadat pt eerder de afspraak was  
vergeten. Pt gebeld, geeft aan dat het goed gaat en zij een manier gevonden heeft  
om met alles om te gaan. Gevraagd of pt het fijn vind om elkaar te zien, geeft aan  
dat zij dit goed vind. Nieuwe intake ingepland op 15-11 om 11.15 uur.*
- 09-12-24      *S (...) POH-G: Niet verschenen zonder bericht.  
S Verantwoordelijkheid pt om zo nodig een nieuwe afspraak in te plannen.*
- 31-01-25      *O Van: [naam medewerker en GGZ instelling]  
O trauma- of stressorgerelateerde stoornis  
O proefbehandeling  
O 3 sessies EMDR."*

## 2. TOELICHTING OP DE KLACHT

- 2.1      Klaagster verwijt verweester dat de aan haar verleende zorg door de huisartsenpost op 14 juni 2024 niet in lijn was met de professionele standaard en de op de huisartsenpost rustende zorgplicht. Toen klaagster, zwanger, zich met ernstige klachten tot de huisartsenpost wendde, werd zij ten onrechte niet ingepland voor een beoordeling. Aan haar werd in plaats daarvan geadviseerd contact op te nemen met haar verloskundige, terwijl klaagster door haar toestand niet in staat was om te reizen.
- 2.2      Klaagster heeft haar klacht als volgt toegelicht. Zij heeft op 14 juni 2024 tijdens het telefonisch contact met de huisartsenpost aangegeven dat zij dringend medische hulp nodig had en dat zij fysiek niet in staat was om te reizen. Klaagster was niet thuis, maar in [plaats]. Klaagster had

last van bloedverlies, klappertanden, hevige koude rillingen, een extreem koud gevoel, zweten en een algeheel ziek en zwak gevoel. Deze klachten in combinatie met zwangerschap rechtvaardigden een fysieke beoordeling. Klaagster is desondanks niet geholpen. In de dagen erna verergerden klaagsters klachten en op 19 juni 2024 heeft zij met spoed een ambulance moeten bellen. Zij is toen in het ziekenhuis opgenomen. Waar ernstige infectiewaarden werden vastgesteld. Klaagster werd direct aan een infuus met antibiotica gelegd. Ze had een geïnfecteerde miskraam ontwikkeld. De nalatigheid van de huisartsenpost heeft voor klaagster geleid tot ernstige fysieke, emotionele en psychische gevolgen. Doordat klaagster niet is geholpen, heeft ze onnodig extra risico's en lijden ervaren. Sinds deze periode ervaart klaagster veel moeite met slapen en is ze angstig geweest.

### **3. HET VERWEER**

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerster betreurt het dat klaagster een miskraam heeft gekregen en dat zij aangeeft dat dit bij haar tot ernstige fysieke, emotionele en psychische gevolgen heeft geleid. Desalniettemin is verweerster van oordeel dat er vanuit de huisartsenpost een juist advies is gegeven. Ten aanzien van de koorts- en spierpijnlachten, die twee dagen bestonden, was het niet noodzakelijk dat klaagster op de dezelfde dag door een huisarts beoordeeld moest worden. Wat betreft het bloedverlies was het juist om klaagster door te verwijzen naar haar verloskundige, aangezien een huisarts geen expert is op dit gebied.

### **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 stelt allereerst vast dat het waarneemverslag van 14 juni 2024, dat het geautoriseerde resultaat van de telefonische triage bevat, summier is. Zo blijkt uit dat verslag niet of nauwelijks van de vragen die aan klaagster zijn gesteld om – conform de Triagewijzer – op zorgvuldige wijze te beoordelen of zij al dan niet moest worden gezien.

- 4.3 Verweerster heeft vervolgens gesteld dat er vanuit de huisartsenpost een juist advies is gegeven. Verweerster heeft echter nagelaten een inhoudelijke onderbouwing te geven voor deze stelling. Naar het oordeel van de commissie lag dit wel op verweersters weg. Zo heeft verweerster niet aangegeven op welke wijze de triage heeft plaatsgevonden en of en waarom de huisartsenpost aan de hand van die triage tot het gegeven advies kon komen. De enkele mededeling van verweerster dat het niet noodzakelijk was dat klaagster nog dezelfde dag door een huisarts beoordeeld moest worden, is onvoldoende. Nu het door de huisartsenpost gegeven advies en de daarmee gepaard gaande weigering om klaagster fysiek te beoordelen onvoldoende onderbouwd is, acht de commissie de klacht gegrond.

## 5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING

- 5.1 Klaagster verzoekt naast beoordeling van haar klacht om toekenning van een bedrag van € 10.000,00 aan immateriële schadevergoeding. Ter onderbouwing daarvan stelt klaagster dat de nalatigheid van de huisartsenpost voor haar heeft geleid tot schade bestaande uit een psychische en emotionele impact, een langdurige periode van angst en spanning, de gevolgen van de geïnfecteerde miskraam en ziekenhuisopname, het verminderde vertrouwen in de medische zorg, de verstoring van klaagsters dagelijks functioneren, de impact op klaagsters studie en de opgelopen vertraging en de langdurige mentale belasting gedurende 2024 en begin 2025.
- 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.
- 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 nalatig handelen door de huisartsenpost. Er kunnen immers ook andere oorzaken ten grondslag liggen aan die gestelde schade, zoals het feit dat zij een – mogelijk niet te voorkomen – miskraam heeft

gekregen. De gevorderde immateriële schadevergoeding van € 10.000,00 wordt daarom afgewezen.

- 5.5 De klacht van klagster is gegrond verklaard. De commissie is om die reden van oordeel dat het door klagster betaalde griffierecht ad € 50,00 ten laste van verweerster komt.

## DE UITSpraak

**De commissie verklaart de klacht gegrond. De gevorderde schadevergoeding wordt afgewezen.**

**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.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, 11 mei 2026

namens de commissie:

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