

## Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Zuid

Referentie: 20250175

### UITSPRAAK

#### Inzake

Mevrouw [naam]  
Wonende te [plaats]  
Klaagster

tegen

Mevrouw [naam], huisarts  
te [plaats]  
Verweerster

## DE PROCEDURE

Klaagster heeft een klacht ingediend tegen verweerster.

Klaagster heeft op 24 november 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 29 september 2025;
- de aanvullingen op de klacht van klaagster van 22 oktober 2025 en 6 november 2025;
- het verweerschrift van verweerster van 19 februari 2026;
- de repliek van klaagster van 23 maart 2026;
- de dupliek van verweerster van 7 april 2026.

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

## SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerster dat zij – behalve het geven van een waarschuwing – geen maatregelen heeft genomen tegen haar assistente, die in strijd met de beroepsregels een affectieve relatie bleek te hebben met de echtgenoot van klaagster. Volgens klaagster heeft de assistente persoonlijke informatie uit het medisch dossier van klaagster doorgegeven aan de echtgenoot van klaagster en aan derden.

Klaagster vraagt een schadevergoeding van € 8.000,00.

### 1. DE FEITEN

- 1.1 De geschillencommissie gaat uit van de volgende als vaststaand aangenomen feiten, waarbij citaten cursief worden weergegeven (inclusief eventuele spel- en typefouten).

- 1.2 De echtgenoot van klaagster (hierna: de echtgenoot) heeft klaagster in maart 2025 verlaten en haar laten weten dat hij wil scheiden. Daarna is gebleken dat de echtgenoot een relatie had met een assistente uit de huisartsenpraktijk van verweerster.
- 1.3 Klaagster en de echtgenoot waren beiden patiënt in de praktijk van verweerster. Klaagster is kort daarna overgestapt naar een andere huisarts.
- 1.4 Verweerster heeft de assistente de maatregel waarschuwing opgelegd.

## 2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 De klacht betreft de medische informatie die de assistente doorgespeeld heeft aan klaagsters toekomstige ex-partner en aan een vriendin van klaagster. De echtgenoot zei met regelmaat dat hij klaagster wilde laten opnemen, omdat in haar medisch dossier stond dat klaagster als zij niet oppaste in een psychose terecht kon komen. Dat is niet juist. Het gaat om informatie dat klaagster in het verleden in een psychose gezeten heeft (wat niet klopt). De assistente heeft de echtgenoot gezegd dat hij dit moest zeggen toen de politie aan de deur stond. Op 8 maart 2025 heeft de echtgenoot op advies van de assistente de politie gebeld, omdat klaagster psychotisch zou zijn en gedwongen zou moeten worden opgenomen. Een kennis van de echtgenoot is bij het telefoongesprek aanwezig geweest en heeft hierover een verklaring afgelegd. Hiervoor is uiteindelijk ook een Veilig Thuis melding gemaakt en ook is inmiddels maatschappelijk werk erbij betrokken.
- 2.2 De assistente heeft dit ook verteld aan de vriendin van klaagster, toen klaagster op 25 maart 2025 bij verweerster in de praktijk was voor een afspraak. Zij heeft er ook bij verteld dat klaagster gediagnosticeerd is met borderline, waarvan de vriendin van klaagster tot op dat moment niet op de hoogte was. De vriendin van klaagster heeft een verklaring afgelegd over wat de assistente haar gezegd heeft (dat klaagster zich niet zo moest opwinden met haar borderline en psychische problemen, waardoor ze agressief zou kunnen worden en een psychose zou kunnen krijgen).
- 2.3 Toen klaagster ontdekte dat er een relatie bestond tussen de echtgenoot en de assistente, heeft zij dat bij verweerster in een persoonlijk gesprek gemeld. Verweerster gaf aan dat klaagster beter naar een andere huisartsenpraktijk kon gaan vanwege haar eigen veiligheid. Dit terwijl

klaagster 20 jaar in deze praktijk is geweest en daar ook altijd vertrouwen in heeft gehad. Na dit gesprek met verweerster kwam klaagster er ook achter dat de assistente een boete betaald heeft voor de echtgenoot. Het gesprek met verweerster was niet bevredigend voor klaagster. Zij heeft een schriftelijke klacht ingediend bij verweerster, waarop zij een antwoord heeft gekregen waar zij niet tevreden mee is. Verweerster bevestigde daarin dat zij het zou kunnen begrijpen als klaagster hiervoor stappen zou ondernemen.

- 2.4 Klaagster voelt zich in de steek gelaten door verweerster. Zij vindt een waarschuwing voor de assistente niet passend en te mild voor wat er gebeurd is. Klaagster zou zich gesteund hebben gevoeld als verweerster de assistente had ontslagen vanwege het delen van medische gegevens en het aangaan van een relatie met een patiënt.
- 2.5 Klaagster heeft door deze gang van zaken helemaal geen vertrouwen meer in zorgverleners, terwijl zij wel hun hulp nodig heeft. Klaagster heeft hierdoor zowel psychische als ook lichamelijke schade. Zij kan niemand meer aan haar lijf voelen, terwijl zij wel fysiotherapie nodig heeft.
- 2.6 In de repliek heeft klaagster aanvullend nog gemeld dat zij in de periode november 2024 tot en met maart 2025 diverse rechtstreekse contacten heeft gehad met de assistente, zowel in de praktijk als telefonisch. Zo heeft de assistente op 8 november 2024 een kastje voor een 48-uurs meting op klaagsters borst gelegd en een hartfilmpje gemaakt. Dat had ze niet mogen doen, omdat ze al een relatie met de echtgenoot had. Op 21 februari en 7 maart 2025 heeft klaagster bij bezoeken aan de praktijk de assistente gesproken. Op 25 maart 2025 heeft de assistente klaagster nog een knuffel gegeven en gezegd 'het komt wel goed', toen klaagster zei dat ze zich zorgen maakte over haar huwelijk.
- 2.7 Op 17 april 2025 is klaagster er pas achter gekomen dat de assistente de nieuwe vriendin van de echtgenoot was. Voordien vermoedde zij alleen maar dat de echtgenoot een nieuwe relatie had. Op 18 april 2025 is klaagster naar verweerster gegaan om haar daarover te informeren. Daarna is klaagster niet meer in de praktijk geweest. Zij is op eigen initiatief naar een andere praktijk gegaan. De huisarts was in november 2024 (en eerder) al op de hoogte van een privé contact tussen de assistente en de echtgenoot, omdat de echtgenoot uit [land] sigaretten voor de assistente meebracht. De huisarts heeft toen gezegd dat zij niet wilde dat dit in de praktijk gebeurde en dat de assistente dit privé moest houden. De assistente heeft klaagster nadien nog behandeld en vragen gesteld over haar privé situatie.

- 2.8 De assistente had de relatie direct bij verweerster moeten melden. De lengte van het dienstverband en het ontbreken van een precedent zijn niet relevant voor de getroffen maatregel.

### 3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerster meent dat zij zorgvuldig, professioneel en conform de geldende normen heeft gehandeld. Zij was niet op de hoogte van het bestaan van een relatie tussen de echtgenoot en de assistente sinds november 2024. Klaagster heeft verweerster in maart 2025 op de hoogte gesteld van haar vermoeden dat deze relatie bestond. Direct daarna heeft zij met de assistente gesproken, waarna zij opnieuw met klaagster heeft gesproken. Verweerster heeft klaagster gesteund en serieus genomen. Zij heeft klaagster gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
- 3.2 Vanaf het moment dat verweerster op de hoogte was heeft zij ervoor gezorgd dat directe contacten tussen klaagster en de assistente zoveel mogelijk werden vermeden. De contacten die er waren voordat verweerster op de hoogte was, lagen buiten verweersters invloedssfeer. Verweerster heeft ook de praktijkorganisatie aangescherpt om herhaling te voorkomen.
- 3.3 Het verwijt dat verweerster een zwaardere maatregel had moeten nemen, is niet terecht. Volgens informatie van de werkgeversdesk van de LHV (landelijke Huisartsenvereniging) stond het arbeidsrecht verweerster niet toe om de assistente (na 25 jaar vast dienstverband) te ontslaan, omdat er geen eerdere problemen waren geweest, geen reële kans op herhaling bestond en verweerster wel corrigerend heeft opgetreden.
- 3.4 Verweerster onderschrijft dat de assistente onzorgvuldig heeft gehandeld door een relatie aan te gaan met een patiënt die ook nog eens getrouwd is met een kwetsbare patiënte, omdat dit belangenverstrengeling geeft. Verweerster heeft juist gehandeld door het gesprek aan te gaan, grenzen helder te stellen, een waarschuwing op te leggen, de beroepscode met het hele team te bespreken en de zorg rond klaagster veilig te organiseren.
- 3.5 Verweerster heeft daarbij zeker rekening gehouden met de kwetsbaarheid van klaagster. Haar handelen was juist gericht op steun en borging van passende zorg. Vanaf het moment dat verweerster op de hoogte was van de relatie, heeft zij volkomen open en transparant

gehandeld. Jegens het team en de assistente heeft zij corrigerend en begrenzend gereageerd. Verweerster ervaart sterk de spanning tussen haar verantwoordelijkheid als behandelend huisarts van klagster en haar rol als werkgever van de assistente.

- 3.6 De gedane uitlatingen van de echtgenoot en de assistente kan verweerster niet beoordelen, omdat zij daarbij niet aanwezig is geweest. De echtgenoot was tijdens de relatie met klagster van al haar diagnoses op de hoogte en was haar partner toen zij een crisis doormaakte. Verweerster heeft geen medische informatie van klagster gedeeld met derden. Verweerster heeft geen concrete en verifieerbare aanwijzingen dat het beroepsgeheim is geschonden (art. 7:457 BW).
- 3.7 In de dupliek heeft verweerster aanvullend nog gemeld dat klagster vanaf november 2024 meerdere malen contact heeft gehad met de praktijk, onder meer op 8 november 2024, 7 maart en 25 maart 2025. Verweerster zag in november 2024 dat een patiënt sigaretten had gebracht in de praktijk. Zij heeft dat toen verboden, omdat het niet bij gezondheidszorg past. Verweerster gelooft dat zij toen niet wist wie de sigaretten geleverd had. Op 11 maart 2025 heeft klagster voor het eerst melding gemaakt van relatieproblemen en dit ook informeel besproken met de assistente. Op 25 maart 2025 heeft klagster gezegd dat zij vermoedde dat haar echtgenoot een relatie had, zonder dat een naam is genoemd.
- 3.8 Volgens de assistente was er geen sprake van een relatie tussen haar en de echtgenoot tot enkele weken ná het vertrek van de echtgenoot uit de echtelijke woning. Verweerster kan dat niet toetsen. Er zijn voor haar in die periode geen signalen geweest waaruit een relatie tussen beiden kon worden afgeleid. Verweerster had dan ook geen enkele reden daarnaar navraag te doen. Van een situatie waarin zij eerder had moeten ingrijpen, is dan ook geen sprake.
- 3.9 Op 18 april 2025 heeft klagster gemeld dat de echtgenoot bij de assistente verbleef. Verweerster heeft klagster direct gesproken en haar verhaal aangehoord. Vervolgens heeft ze de assistente gesproken, die de intieme relatie en het bezoek bij haar thuis bevestigde, maar ontkende dat de echtgenoot bij haar verbleef. Op 25 april 2025 heeft verweerster een verdiepend gesprek gevoerd met klagster en verdere ondersteuning geboden.
- 3.10 Verweerster heeft vanaf het moment dat de situatie haar bekend werd, onverwijld gehandeld. Zij begrijpt de zorgen en gevoelens van klagster en neemt deze serieus. Tegelijkertijd geldt dat verweerster vóór april 2025 geen kennis had en ook niet kon hebben van de relatie, er geen signalen waren die aanleiding gaven tot eerder ingrijpen en zij na bekendwording direct en

adequaat heeft gehandeld. Verweerster heeft steeds geprobeerd de belangen van klagster voorop te stellen en de zorg voor haar veilig te houden. Voor zover het handelen van de assistente als onjuist wordt ervaren, erkent verweerster dat dit impact kan hebben op het vertrouwen in de praktijk. Dit betekent echter niet zonder meer dat verweerster als zorgaanbieder een verwijt treft. Van structureel tekortschieten of onvoldoende toezicht is geen sprake geweest. Het onzorgvuldig handelen van een ondergeschikt personeelslid kan niet zonder meer tot verwijtbaarheid van verweerster als zorgaanbieder leiden. Er is geen sprake van structureel tekortschieten van de praktijkorganisatie. Er is ook geen sprake van een voorzienbare situatie die verweerster als zorgaanbieder niet heeft ondervangen.

- 3.11 Klagster heeft de gevraagde schadevergoeding van € 8.000,00 niet onderbouwd en ook het causaal verband met het handelen van verweerster niet aannemelijk gemaakt. Verweerster betwist de door klagster gestelde schade.

#### **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 voorop dat klagster en verweerster tot op zekere hoogte van mening verschillen over wat er precies is gebeurd en wanneer, evenals over wat er wel of niet gezegd is. Het is voor de commissie alleen al daarom niet mogelijk om alle exacte feiten vast te stellen. De commissie kan wel vaststellen – nu partijen het daarover eens zijn – dat tussen de assistente en de echtgenoot van klagster een intieme relatie is ontstaan. Voor alle zorgverleners, ook voor een assistente in een huisartsenpraktijk, geldt dat het in strijd is met de beroepsregels om zo'n relatie aan te gaan. Er is dan ook geen discussie over mogelijk dat de assistente in strijd met haar beroepsregels heeft gehandeld door het aangaan van deze relatie.
- 4.3 Het enkele feit dat die relatie is ontstaan, brengt nog niet met zich mee dat verweerster daarvoor verantwoordelijk is. Verweerster is als huisarts verantwoordelijk voor de gedragingen van haar assistenten in het kader van de praktijkuitoefening, bijvoorbeeld als de assistente een fout maakt of een onjuist advies geeft. Hier gaat het om een situatie die buiten het kader van de normale praktijkuitoefening valt en die zich tot een bepaald moment ook aan de waarneming

van de huisarts onttrekt. De commissie is dan ook van oordeel dat verweerster niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor het ontstaan van de relatie, noch voor het bestaan daarvan gedurende de periode dat zij daarvan niet op de hoogte was.

- 4.4 Klaagster stelt dat zij van de relatie op de hoogte is geraakt op 17 april 2025 en dat zij verweerster daarover op 18 april 2025 heeft geïnformeerd. De commissie heeft geen aanknopingspunten voor het oordeel dat verweerster eerder dan op 18 april 2025 van de ongeoorloofde relatie op de hoogte was. Verweerster heeft ook geen maatregelen kunnen nemen gedurende de periode dat zij niet op de hoogte was. Die mogelijkheid ontstond pas op 18 april 2025 en toen had verweerster dan ook moeten optreden.
- 4.5 De commissie is evenwel van oordeel dat verweerster, anders dan zij heeft aangevoerd, op en na 18 april 2025 niet adequaat en professioneel genoeg heeft gehandeld. De maatregelen die zij heeft genomen, wat daar ook van zij, hebben de situatie immers niet beëindigd of opgelost. Verweerster heeft de ongewenste en ontoelaatbare situatie – de relatie tussen haar assistente en een patiënt uit de praktijk – laten voortbestaan, terwijl ook klagster op dat moment nog patiënt in haar praktijk was. In dit soort situaties bestaat echter aanleiding tot het nemen van zware maatregelen, zowel arbeidsrechtelijk (ontslag op staande voet, of eventueel een ontbindingsverzoek van de arbeidsovereenkomst) als anderszins (bijvoorbeeld tuchtrechtelijk), juist omdat het gaat om een absoluut ontoelaatbare toestand. Dat het niet eerder is gebeurd of zich in de toekomst mogelijk niet meer zal voordoen, speelt hierin geen rol. Verweerster had zich juridisch en arbeidsrechtelijk beter moeten oriënteren dan alleen met het inwinnen van informatie bij de LHV. Verweerster heeft ook anderszins geen stappen ondernomen door bijvoorbeeld melding te maken bij de IGJ (Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd). Dat er onder de voorliggende omstandigheden aanleiding was om te volstaan met minder zware maatregelen, heeft verweerster onvoldoende onderbouwd.
- 4.6 De conclusie uit het voorgaande is dan ook dat verweerster niet voldoende actie heeft ondernomen nadat zij op de hoogte is geraakt van de relatie tussen haar assistente en haar patiënt. Zij is onvoldoende corrigerend opgetreden en heeft de relatie laten voortduren. Hiermee heeft zij in strijd gehandeld met de op haar rustende verantwoordelijkheid. In zoverre is de klacht gegrond.

## 5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING

- 5.1 Klaagster verzoekt naast beoordeling van haar klacht om toekenning van een bedrag van € 8.000,00 aan immateriële schadevergoeding. 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.
- 5.2 Klaagster heeft haar schadevordering niet onderbouwd. Zij heeft in het algemeen gesteld dat ze zich door verweerster in de steek gelaten voelt en dat zij geen vertrouwen meer heeft in zorgverleners. Klaagster heeft ongetwijfeld schade ondervonden van de relatie die haar echtgenoot met de assistente is aangegaan. Daarvoor is verweerster echter niet aansprakelijk. Die schade was ook niet achterwege gebleven of minder geweest als verweerster wel zwaardere maatregelen tegen de assistente had genomen. Klaagster heeft er ook zelf voor gekozen om direct naar een andere huisarts over te stappen, zodat dit evenmin aan verweerster is toe te rekenen. De commissie kan dan ook niet vaststellen dat klaagster schade heeft geleden als gevolg van het nalaten van verweerster om adequate maatregelen tegen de assistente te nemen. Dat betekent dat de commissie de schadevordering van klaagster afwijst.
- 5.3 Hiervoor heeft de commissie geoordeeld dat de klacht gegrond is en vervolgens de gevorderde schadevergoeding afgewezen. Nu verweerster met betrekking tot het klachtwaardig handelen 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 (€ 50,00) 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 klacht gegrond.**

**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, 13 mei 2026

namens de commissie:

De heer mr. A.H.M.J.F. Piëtte, voorzitter.