

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Zuid

Referentie: 20250216

UITSPRAAK

Inzake

Mevrouw [naam]
Wonende te [plaats]
Klaagster

tegen

Mevrouw [naam], huisarts
te [plaats]
Verweerder
gemachtigde: mr. S. de Jong

DE PROCEDURE

Klaagster heeft een klacht ingediend tegen verweerster.

Klaagster heeft op 19 januari 2026 schriftelijk ingestemd het geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Zuid (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 klachtomschrijving van 5 december 2025;
- de aanvulling op het klaagschrift van 12 januari 2026;
- het verweerschrift van verweerster van 11 maart 2026;
- de repliek van klaagster van 21 april 2026;
- de dupliek van verweerster van 13 mei 2026.

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

SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerster dat zij nagelaten heeft om bij klaagster bloed te laten prikken in de periode januari tot en met mei 2023.

Klaagster vraagt een schadevergoeding van € 25.000,00.

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 In het medisch dossier van klaagster is op 10 januari 2023 genoteerd dat zij een dubbel consult bij verweerster wilde inplannen. Zij had nog wat zwangerschapsklachten na een recente bevalling en zij wilde anticonceptie bespreken. Het consult heeft op 12 januari 2023 plaatsgevonden. Uit het dossier blijkt dat is gesproken over de controle van klaagsters

zwangerschapsdiabetes en dat verweerster het litteken van de keizersnee heeft bekeken, waaraan klaagster jeuk had. Klaagster had er ook last van dat haar handen en voeten wat vocht vasthielden en zij had last van gespannen borsten met wat tepeluitvloed. Zij voelde zich zwanger. Verweerster heeft geadviseerd een zwangerschapstest te doen. Verder zijn de opties voor anticonceptie besproken, waarna klaagster koos voor de prikpil.

- 1.3 Op 20 januari 2023 heeft klaagster gevraagd om een doorverwijzing naar [naam kliniek] voor de verwijdering van een skin tag. Die verwijzing is op 23 januari 2023 verstrekt.
- 1.4 Op 25 januari 2023 is in het dossier genoteerd:
- S Sinds eergisteren keelpijn, kan slecht slikken, kwijlt niet maar wel veel speeksel. ontstoken amandelen, geen koorts. witte punten –*
- P exp beleid, bij hoge koorts, witte punten, kwijlen direct bellen. pcm nemen en gekoelde dranken/ijs nemen. klachten kunnen 1 week tot 10 dagen aanhouden.*
- 1.5 Op 26 januari 2023 is de prikpil gezet.
- 1.6 Op 31 januari 2023 heeft klaagster gebeld dat haar keelklachten waren verergerd. Zij zou nog een covidtest doen. Klaagster is die dag op consult geweest. In het dossier is genoteerd:
- S 1 week keelpijn, neusverkouden geweest, sinds paar dagen rode ogen bij opstaan en wat dicht geplakt. Geen koorts. Neemt 4dd 2 tabl pcm en 2dd 400 mg ibuprofen.*
- O NZ. Tonsillen wat rood en opgezet, kan mond goed openen. Conjunctivae wat rood.*
- E BLWI [noot commissie: bovenste luchtweginfectie]*
- P Uitleg beloop. Pijnstilling zn.*
- 1.7 Op 6 april 2023 heeft klaagster contact opgenomen omdat zij zwangerschapsklachten en psychische klachten had. Op 13 april 2023 is zij op consult geweest. In het dossier is genoteerd:
- S Sinds een week huilbuien, somber, sociale angst. Wil liefst alleen zijn, was al onzeker over uiterlijk, maar nu ook over innerlijk. Voorheen opgewekt en zelfverzekerd. 8 maanden geleden bevallen. Zwanger worden moeizaam. Tijdens zwangerschap opmerking van collega dat veel miskramen bij 16 wkn zijn, toen heel veel verdriet gehad en angst dat dat zou gebeuren. Tijdens opname toen ze nog zwanger was begon zus over dode babies, begreep niet dat dat ongepast was, gaf veel verdriet. Gevoel dat het er nu allemaal uit komt. Wil graag hulp.*
- E somberheid en sociale angst, piekeren over gebeurtenissen tijdens zwangerschap.*
- Verweerster heeft klaagster verwezen naar een psycholoog.

- 1.8 Op 20 april 2023 is de prikpil gezet.
- 1.9 Op 15 juni 2023 belde klaagster met de praktijk. In het dossier is genoteerd:
S aan skin tag bij de anus geopereerd. neemt nu pcm en naproxen. mw heeft net ontlasting gehad en erg veel pijn, kan niet opstaan en durft niet af te vegen. is geholpen door de [naam kliniek]. mw vraagt oxycodon.
P eerst contact opnemen met de [naam kliniek]. zn terugbellen met ons.
- 1.10 Op 27 juni 2023 is klaagster in de avond op de huisartsenpost (HAP) geweest vanwege keelklachten. De huisarts van de HAP dacht aan ontsteking van de keelamandelen en heeft klaagster een antibioticakuur voorgeschreven. Hij heeft klaagster geadviseerd om nog voor het weekend naar de eigen huisarts te gaan voor een herbeoordeling als de klachten niet zouden verminderen.
- 1.11 Op 29 juni 2023 in de vroege ochtend is klaagster weer op de HAP gezien, omdat de keelklachten waren verergerd. In overleg met de SEH-arts is een spoedverwijzing afgegeven voor de KNO-arts.
- 1.12 Op 3 juli 2023 heeft de partner van klaagster met de praktijk gebeld. Uit bloedonderzoek was gebleken dat klaagster leukemie had. Verweerster heeft op verzoek van klaagster die dag met haar gebeld. Ook later in 2023 heeft blijkens het medisch dossier regelmatig telefonisch contact tussen klaagster (of haar partner) en verweerster plaatsgevonden in de periode dat klaagster was opgenomen en behandelingen onderging.
- 1.13 In 2024 blijkt uit het dossier van meerdere telefonische en spreekuurcontacten tussen klaagster en verweerster. In december 2024 heeft klaagster verweerster bericht dat zij per 1 januari 2025 naar een andere huisarts zou overstappen.

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Klaagster was in januari 2023 bij verweerster. Zij was een aantal maanden eerder bevallen. Zij was oververmoeid en voelde zich niet goed. Klaagster werd naar huis gestuurd met de mededeling: "9 maanden op, 9 maanden af." In februari, maart, april en mei 2023 nam klaagster elke maand contact op met verweerster (telefonische- en spreekuurconsulten). Zij voelde zich

steeds slechter en slechter en viel soms uit het niets overdag in slaap. Klaagster werd niet serieus genomen en telkens naar huis gestuurd met dezelfde mededeling: "9 maanden op, 9 maanden af". Zij moest nog ontzwangeren. Er is geen actie ondernomen.

- 2.2 Daarna kreeg klaagster uit het niets ontstoken amandelen en dat heeft haar leven gered. Vanwege de ontstoken amandelen werd zij in juli 2023 opgenomen in het ziekenhuis. Toen werd bloed geprikt en kreeg klaagster de diagnose acute myeloïde leukemie (bloedkanker). Klaagster is van mening dat verweerster nalatig is geweest om eerder bloed te laten prikken en begrijpt niet waarom dat niet gebeurd is.
- 2.3 Verweerster stelt dat er in de maanden voorafgaand aan klaagsters ziekte geen contact zou zijn geweest. Dat komt niet overeen met de werkelijkheid. In die maanden vóór de ziekte, en ook nog in mei 2023, is er wel degelijk telefonisch contact geweest waarin klaagster heeft aangegeven dat zij zich niet goed voelde. Verder wil klaagster benadrukken dat zij zich na het indienen van de klacht steeds correct heeft gedragen en - anders dan verweerster stelt - op geen enkel moment heeft gescholden, wat klaagsters moeder kan bevestigen.
- 2.4 Met betrekking tot de gevraagde schadevergoeding van € 25.000,00 heeft klaagster aangevoerd dat geen enkel geldbedrag kan opwegen tegen een mensenleven. Wat haar is overkomen, was letterlijk een kwestie van leven en dood. Zij is uitsluitend nog in leven door een toevallige en onverwachte wending, zonder welke wending zij zeer waarschijnlijk in haar slaap had kunnen overlijden. In de periode januari, maart, april en mei 2023 zijn er herhaaldelijk signalen geweest dat nader onderzoek noodzakelijk was. Het enige wat nodig was, was eenvoudig bloedonderzoek. Dit is meerdere malen geweigerd. De ernst van klaagsters situatie is niet onderkend en er is niet gehandeld volgens de zorgvuldigheid die van een huisarts mag worden verwacht. Dit nalaten heeft ernstige en potentieel fatale gevolgen gehad.
- 2.5 Het besef dat klaagsters leven afhankelijk is geweest van toeval, en niet van adequaat medisch handelen, heeft een diepe impact op haar gehad. De angst, het verlies aan vertrouwen en de psychische belasting werken tot op de dag van vandaag door. Er is geen passende financiële compensatie voor wat er had kunnen gebeuren. Juist om die reden eist klaagster niet meer dan het procedureel maximaal mogelijke bedrag van € 25.000,00. Niet omdat dit de schade dekt, maar omdat zij er nog is.

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerster was sinds november 2021 als huisarts werkzaam in de praktijk waar klaagster al patiënte was. Verweerster is in de loop van de tijd de vaste huisarts van klaagster geworden. Verweerster is van mening dat zij een goede behandelrelatie met klaagster had.
- 3.2 De klacht ziet op de behandeling door verweerster in de periode januari tot en met juni 2023. Verweerster is bij de contacten op 20, 25 en 26 januari 2023 niet betrokken geweest. Tussen 1 februari 2023 tot en met 5 april 2023 heeft klaagster geen contact gehad met de praktijk. Op 13 april 2023 is in overleg besloten om klaagster door te verwijzen naar een psychologenpraktijk die zich specifiek richt op de behandeling van psychische klachten ontstaan voor, tijdens of na de zwangerschap/bevalling. Van 21 april 2023 tot en met 14 juni 2023 heeft klaagster geen contact gehad met de praktijk. Op 15 juni 2023 had klaagster contact met de assistente over de verwijderde skin tag, Toen heeft de assistente klaagster geadviseerd eerst contact op te nemen met de kliniek waar de skin tag was verwijderd. Bij de contacten van klaagster met de HAP in juni 2023 is verweerster niet betrokken geweest. De praktijk heeft op 29 juni 2023 de spoedverwijzing afgegeven, omdat klaagster die verwijzing nog niet van de HAP had ontvangen.
- 3.3 Na de diagnose nam de partner van klaagster op 3 juli 2023 contact op met de praktijk en vertelde dat na bloedonderzoek in het ziekenhuis was gebleken dat klaagster een vorm van leukemie had. De partner van klaagster gaf aan dat klaagster het fijn zou vinden als de praktijk contact met haar opnam, waarna verweerster klaagster dezelfde dag nog heeft gebeld. De praktijk ontving ook een terugkoppeling van het ziekenhuis met daarin het bericht dat bij klaagster sprake was van acute myeloïde leukemie. Zij was overgeplaatst naar een ander ziekenhuis voor aanvullende diagnostiek en behandeling. In de periode daarna zijn er nog vele contacten tussen klaagster en verweerster geweest, zowel tijdens de behandeling van klaagster in het ziekenhuis als in de periode daarna. Klaagster meldde zich toen met gezondheidsklachten weer bij de praktijk en werd bij de daarop ingeplande fysieke consulten veelal gezien door verweerster. In de ervaring van verweerster was de behandelrelatie nog steeds goed.
- 3.4 Op 19 december 2024 meldde klaagster per e-mail dat zij per 1 januari 2025 van huisarts zou veranderen. In overleg met klaagster werden de al bij de praktijk geplande vaccinaties op 27 januari 2025 nog in de praktijk verricht, waarna het dossier van klaagster is overgedragen aan haar nieuwe huisarts. Daarna heeft verweerster niet meer van klaagster vernomen tot zij op 28

oktober 2025 de klacht indiende. Toen hebben de assistente en de praktijkmanager nog dezelfde dag telefonisch contact opgenomen met klaagster. Die contacten verliepen onaangenaam. Uiteindelijk heeft verweerster op 5 november 2025 met klaagster een gesprek gevoerd. Dat gesprek leidde niet tot een oplossing.

- 3.5 De verwijten van klaagster zijn niet terecht en bovendien feitelijk onjuist. In de maanden februari, maart en mei 2023 is er geen enkel contact tussen klaagster en verweerster geweest. In april 2023 heeft klaagster alleen op 6 april 2023 gebeld waarna het consult bij verweerster op 13 april 2023 is gevolgd. Verweerster heeft bij dit consult de nodige zorgvuldigheid betracht. Verweerster betwist klaagster niet serieus te hebben genomen en met name ook dat zij klaagster destijds had moeten doorverwijzen voor nader onderzoek en/of bloed had moeten laten prikken. Daarvoor bestond geen aanleiding. Het consult ging over de psychische klachten van klaagster, waarvoor zij is doorverwezen naar een psychologenpraktijk die zich specifiek op klaagsters problematiek richt. Dat was een passend en zorgvuldig advies.
- 3.6 Ook tijdens de overige consulten van klaagster bij verweerster (in januari 2023) bestond geen aanleiding tot het laten verrichten van nader onderzoek (zoals bloedonderzoek). Tijdens het consult op 31 januari 2023 was geen sprake van koorts en kwam ook naar het professionele oordeel van verweerster klaagster niet ziek (NZ) over. Verweerster heeft (ook) bij deze consulten adequaat lichamelijk onderzoek verricht en de resultaten van het lichamelijk onderzoek gaven geen aanleiding om klaagster voor aanvullend onderzoek te verwijzen. Daartoe bestond op dat moment geen noodzaak.
- Anders dan klaagster stelt, heeft klaagster nooit bij verweerster om bloedonderzoek verzocht. Van het weigeren daarvan kan dan ook in elk geval geen sprake zijn geweest.
- 3.7 Voor de goede orde benadrukt verweerster dat acute myeloïde leukemie een acute ziekte is die plotseling ontstaat in een korte periode van een paar dagen tot enkele weken. Het is daarmee onwaarschijnlijk dat klaagster al in (januari 2023 of) april 2023 acute myeloïde leukemie had. Dat betekent ook dat, zelfs als er tijdens de consulten bij verweerster redenen waren om bij klaagster bloed te prikken, er (nog) geen sprake was van acute myeloïde leukemie.
- 3.8 Er is geen juridische grondslag voor schadevergoeding. Verweerster heeft niet onzorgvuldig gehandeld. Van een onrechtmatige daad of een toerekenbare tekortkoming is geen sprake geweest.

- 3.9 Voor zover de commissie anders oordeelt, geldt als uitgangspunt dat bij klaagster op enig moment acute myeloïde leukemie is ontstaan en dat dit (later) is vastgesteld. Voor het ontstaan van deze ziekte is verweerster niet aansprakelijk. Dat had zij ook niet kunnen voorkomen. Hoogstens kan de vraag worden gesteld of verweerster tijdens de consulten in januari 2023 en/of op 13 april 2023 aanwijzingen had voor verder onderzoek. In januari en april 2023 was ook (nog) geen sprake van acute myeloïde leukemie. Zelfs als er bloedonderzoek was verricht, was het verloop niet anders geweest. Klaagster is bovendien in het ziekenhuis behandeld en op enig moment kankervrij verklaard, zodat verweerster betwist dat een eerdere behandeling andere of betere resultaten had gehad.
- 3.10 Het vereiste causale verband tussen het gestelde onzorgvuldig handelen enerzijds en de gestelde schade anderzijds is door klaagster niet onderbouwd en gelet op het voorgaande ook niet aannemelijk. Klaagster heeft verder de door haar gevraagde schadevergoeding op geen enkele manier onderbouwd.

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 kan in het medisch dossier geheel niets terugvinden, wat verband kan houden met de stellingen van klaagster. Er zijn in de periode januari 2023 tot en met juni 2023 diverse contacten geweest tussen klaagster en (de praktijk van) verweerster, maar geen enkele van die contacten hield verband met de door klaagster gestelde oververmoeidheid, die in de periode vanaf januari 2023 steeds erger zou zijn geworden. In de maanden februari, maart en mei 2023 is er in het geheel geen contact geweest tussen klaagster en de praktijk. Klaagster stelt dat er wel telefonische contacten zouden zijn geweest, maar heeft dat niet verder onderbouwd. Als die contacten er wel zouden zijn geweest, is het bovendien niet logisch dat in de wel beschreven consulten van klaagster met de praktijk nergens melding wordt gemaakt van de door klaagster omschreven klachten. De contacten die er tussen klaagster en verweerster zijn geweest waren steeds van een totaal andere aard en gaven geen aanleiding tot het verrichten van bloedonderzoek. De commissie ziet dan ook in het dossier geen aanknopingspunt voor de

juistheid van de stelling van klaagster dat verweerster heeft nagelaten om bloed te laten prikken.

4.3 De klacht is op grond van het voorgaande ongegrond.

5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 25.000,00. Nu het geschil ongegrond is verklaard, komt de commissie ook niet toe aan een beoordeling van de gevorderde schade.

DE UITSpraak

De commissie verklaart de klacht ongegrond.

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, 14 juli 2026

namens de commissie:

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