

**Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Noord**

**Referentie: 2017/51/HAN**

**UITSpraak**

**Inzake**

Mevrouw [naam]  
Wonende te [plaats]  
Klaagster

tegen

De heer [naam, huisarts]  
te [plaats]  
Verweerder

## **DE PROCEDURE**

OP 20 juli 2017 heeft klagster een klacht ingediend jegens verweerder.

Klaagster heeft op 2 november 2017 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Noord (hierna verder de te noemen: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

Verweerder en klagster zijn gehoord op basis van een schriftelijke procedure van hoor en wederhoor.

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- de klacht van 20 juli 2017;
- het eindoordeel op de klacht van verweerder van 9 augustus 2017;
- de aanvulling op de klacht van 22 september 2017;
- het verweerschrift van verweerder van 23 november 2017;
- de repliek van klagster van 1 december 2017;
- de dupliek van verweerder van 21 december 2017.

In haar vergadering van 19 januari 2018 heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen.

De uitspraak is vervolgens vastgesteld in de vergadering van 16 februari 2018.

## **SAMENVATTING VAN HET GESCHIL**

Klaagster verwijt verweerder:

1. het weigeren van een spoedvisite
2. het onterecht beëindigen van de behandelovereenkomst met haar en haar zoon.

### **1. DE FEITEN**

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

- 1.1 Klaagster heeft de klacht ingediend mede namens haar zoon, de [naam], geboren in 1992. De zoon van klagster heeft haar hiertoe gemachtigd.
- 1.2 Klaagster heeft op 14 juli 2017 voor haar zoon de praktijk van verweerder gebeld en gevraagd om een visite. De assistente heeft, na overleg met verweerder, aangegeven dat een visite niet mogelijk was, maar dat zij naar de praktijk konden komen voor een consult.

1.3 Op 19 juli 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klaagster en verweerder. Verweerder heeft na dit gesprek aangegeven dat klaagster twee weken de tijd kreeg een andere huisarts te vinden.

1.4 Klaagster heeft op 26 juli 2017 een andere huisarts gevonden.

## 2. TOELICHTING OP HET GESCHIL

De klacht is waar mogelijk weergegeven in de bewoordingen van klaagster en houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

2.1 Klaagster heeft op 14 juli 2017 de praktijk van verweerder gebeld voor haar zoon. Haar zoon is autistisch en heeft astma en bronchitis. Haar zoon hijgde om nog lucht te krijgen. Klaagster maakte zich zorgen en heeft de assistente gevraagd om een visite van verweerder. De assistente heeft toen gezegd dat haar zoon wel naar de praktijk kon komen maar dat een visite niet mogelijk was. Volgens klaagster was naar de praktijk gaan niet mogelijk omdat de longen van haar zoon dat niet zouden halen. Volgens klaagster was er sprake van een noodsituatie, die zij niet heeft kunnen voorzien. Klaagster heeft daarom ook niet eerder om een visite kunnen vragen. De assistente heeft overlegd met verweerder, echter verweerder weigerde te komen. Klaagster is toen boos geworden en heeft het gesprek beëindigd.

2.2 Klaagster heeft zelf kinderen verloren, zij maakte zich zorgen en wilde niet nog een kind verliezen. Met hulp van de begeleider van de zoon van klaagster is het gelukt hem weer op adem te laten komen. Deze begeleider zag ook dat medische hulp nodig was en vond het volgens klaagster onbegrijpelijk dat verweerder niet wilde komen.

2.3 Verweerder heeft klaagster gezegd dat zij geen patiënt meer kon blijven omdat zij aan had gedrongen op een visite. Klaagster wilde daar eerst over praten, zij is al 15 jaar patiënt bij verweerder.

2.4 Op 19 juli 2017 vond een gesprek plaats bij klaagster thuis. Het gesprek begon verkeerd omdat klaagster de voordeur open had staan vanwege de warmte en de muziek aan had staan. Verweerder is naar binnen gegaan en heeft zelf de muziek zachter gezet. Klaagster vond het vervelend dat verweerder uit zichzelf was binnen gekomen en de muziek zachter zette.

Verweerder bleef vervolgens bij zijn standpunt dat klaagsters zoon naar de praktijk had moeten komen. Klaagster heeft toen gevraagd aan verweerder wat hij zelf zou doen als het om zijn dochter zou zijn gegaan die benauwd was en een huisarts weigerde te komen. Verweerder is toen boos geworden en heeft aangegeven dat klaagster hem en zijn dochter had bedreigd en dat zij twee weken de tijd kreeg om een andere huisarts te zoeken. Verweerder verbood vervolgens de assistentes contact te hebben met klaagster, zij mocht alleen nog voor spoedhulp bij verweerder terecht. Ook heeft verweerder aangegeven dat hij haar zoon ook niet meer wilde behandelen.

- 2.5 Klaagster heeft verweerder en zijn dochter niet bedreigd of dood gewenst, maar hun situatie vergeleken met de hare. Klaagster wil geen andere huisarts, daarvoor zou zij ver moeten reizen. Omdat haar zoon autistisch is heeft hij veel moeite met wennen aan een andere huisarts. Het heeft klaagster veel pijn gedaan dat verweerder zegt dat zij hem en zijn dochter heeft dood gewenst. Zij voelt zich niet begrepen en vernederd door verweerder.
- 2.6 Klaagster vindt het niet terecht dat verweerder ook haar zoon niet meer wilde behandelen, terwijl hij wist dat dit zowel lichamelijk als geestelijk schade zou berokkenen aan haar zoon.
- 2.7 Klaagster vordert de kosten van het indienen van de klacht alsmede € 2.000,00 vanwege het gedrag van verweerder jegens haar zoon. Zelf wil klaagster excuses voor de onterechte beschuldiging van verweerder en smartengeld van € 100,00. Klaagster wil daarmee voorkomen dat hetgeen haar is overkomen anderen ook overkomt.

### **3. HET VERWEER**

Het verweer is waar mogelijk weergegeven in de bewoordingen van verweerder en houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 De assistente van verweerder heeft na een adequate triage geconcludeerd dat de zoon van klaagster in staat werd geacht naar de praktijk te komen. Verweerder was het daarmee eens, er waren geen aanwijzingen die een spoedvisite noodzakelijk maakten. Klaagster werd boos toen alleen een spoedconsult mogelijk bleek en ze werd beledigend en bedreigend. Volgens verweerder is het al jaren zo dat goed contact wordt afgewisseld met beledigingen en bedreigingen jegens de assistentes door klaagster.
- 3.2 Verweerder is op 19 juli 2017 naar klaagster gegaan voor een gesprek over het gebeurde op 14 juli 2017. Hij is zelf naar binnen gegaan bij klaagster, de deur stond open en hij werd verwacht. Ook heeft hij de muziek van de televisie uit gezet. Verweerder heeft uitgelegd dat hij op 14 juli 2017 geen reden had gezien voor een spoedvisite op grond van de NHG triagewijzer. Daarbij kon de zoon van klaagster direct terecht voor een spoedconsult.
- 3.3 Klaagster heeft toen gezegd dat wat haar betreft de dochter van verweerder wel dood mocht gaan, dan zou hij weten hoe dat voelde. Dat emotioneerde verweerder en hij realiseerde zich dat de arts-patiëntrelatie onherstelbaar was beschadigd. Dat heeft verweerder ook gezegd en hij heeft aangegeven dat hij de arts-patiëntrelatie wilde verbreken. Verweerder heeft aangegeven dat klaagster 14 dagen de tijd had om een andere huisarts te zoeken en dat ze in de tussentijd terecht kon voor spoedzorg. Verweerder, noch zijn collegae van de praktijk hebben klaagster aangegeven dat ze de praktijk niet zou mogen bellen.

Verweerder heeft geen zorg geweigerd aan de zoon van klaagster. Een collega van verweerder heeft contact opgenomen met klaagster, met als uitkomst dat de zoon van klaagster patiënt bleef binnen de praktijk en patiënt werd van die collega. Deze collega heeft ook enkele keren zorg verleend aan de zoon van klaagster. Pas later heeft ook de zoon zich ingeschreven bij dezelfde huisarts als klaagster.

- 3.4 Verweerder staat nog achter het verbreken van de arts-patiëntrelatie, naar zijn mening was hij niet meer in staat om een objectief geneeskundig oordeel te geven. Verweerder realiseert zich dat de beëindiging niet aan alle procedurele zorgvuldigheidseisen als genoemd in de KNMG-richtlijn niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelovereenkomst heeft voldaan. Verweerder vindt echter dat er niet langer in redelijkheid van hem gevergd kon worden de behandelrelatie in stand te houden. Verweerder voorzag alleen verdere escalatie, heeft klaagster medische noodzakelijke zorg aangeboden en had haar al meermalen gewaarschuwd voor haar gedrag.
- 3.5 Verweerder vindt niet dat hij onzorgvuldig heeft gehandeld. Hij is van mening dat er van uitkering van enige schadevergoeding geen sprake kan zijn.

#### **4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE**

- 4.1 Op de arts-patiënt relatie zijn de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek inzake de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing. Deze bepalingen leggen de hulpverlener de verplichting op om bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard.
- 4.2 Die professionele standaard is onder meer neergelegd in de standaarden van de NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap) en de Richtlijnen van KNMG (Koninklijke Nederlandse Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst). Voor de beoordeling van deze klacht heeft de geschillencommissie in het bijzonder acht geslagen op de KNMG Richtlijn Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst.

##### **Klachtonderdeel 1**

- 4.3 Klaagster is van mening dat verweerder onterecht heeft geweigerd een spoedvisite af te leggen.
- 4.4 Klaagster belde op de spoedlijn vanwege benauwdheid bij haar zoon. De assistente heeft klaagster te woord gestaan en op grond van de triagerichtlijnen bepaald dat er geen sprake was van een zodanige spoedeisendheid dat een spoedvisite noodzakelijk was. Verweerder heeft het gesprek gevolgd en heeft de beslissing van de assistente

geaccordeerd. Tegen klaagster is wel gezegd dat haar zoon direct voor een consult terecht kon op de praktijk.

- 4.5 De commissie stelt vast dat er bij klaagster grote paniek bestond over de benauwdheid van haar zoon. Mede gezien hetgeen klaagster in het verleden heeft meegemaakt heeft de commissie begrip voor haar ongerustheid. De commissie is echter ook van mening dat het behoort tot de professionele verantwoordelijkheid van verweerder en zijn assistentes om in te (kunnen) schatten wat de juiste handelwijze is en of een spoedvisite noodzakelijk is. Het is de commissie niet gebleken dat de inschatting dat de zoon van klaagster ook gezien had kunnen worden op het spreekuur medisch gezien onjuist is gebleken. De commissie acht klachtonderdeel 1 ongegrond.

## **Klachtonderdeel 2**

- 4.6 Klaagster heeft verweerder verzocht om een gesprek over de geweigerde visite. Dit gesprek is niet goed verlopen. De lezingen over hetgeen gezegd is verschillen. Nu er verder niemand aanwezig is geweest bij dit gesprek is niet meer te achterhalen wat er precies is gezegd en derhalve kan de commissie daarover geen standpunt innemen.
- 4.7 Hetgeen gezegd is door klaagster tijdens voornoemd gesprek is voor verweerder reden geweest de behandelrelatie met klaagster te beëindigen. De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of deze beëindiging op de juiste gronden en juiste wijze is geschied.
- 4.8 Een arts en een patiënt die een behandelrelatie aangaan, sluiten juridisch gezien een 'behandelingsovereenkomst.' Voorts kent de WGBO de patiënt rechten toe, die de arts niet heeft. Zo kan een arts niet zomaar een behandelingsovereenkomst beëindigen, terwijl een patiënt dat wel mag. Een arts mag alleen wegens gewichtige redenen de behandelingsovereenkomst met de patiënt opzeggen. Het zwaarwegende belang van de gezondheid van de patiënt en diens afhankelijke positie ten opzichte van de arts staan niet toe, dat de hulpverlening aan de patiënt zomaar wordt beëindigd.
- 4.9 Op grond van de KNMG richtlijn Niet-aangaan of beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst kan de behandelingsovereenkomst alleen onder voorwaarden worden beëindigd. Een van deze voorwaarden is als de patiënt zich onheus of agressief jegens de arts of anderen gedraagt. Deze situatie zal zich met name voordoen in geval van een ernstig conflict tussen arts en patiënt zonder enig perspectief op herstel. Het zal gaan om uiterst onheus of agressief gedrag van de patiënt tegenover de arts, zijn assistent(en) of anderen. Ook als het gaat om herhaalde discriminerende, seksistische of uiterst negatieve uitlatingen, waarover een gesprek met de patiënt niet meer mogelijk is. Daarbij is ook de vraag van belang of het gedrag of de bedreiging niet het gevolg is van de (psychische) ziekte waaraan de patiënt lijdt. Naarmate de patiënt er minder aan kan doen dat hij zijn eigen zorg bemoeilijkt, zal het onthouden van zorg en daarmee het beëindigen van de behandelingsovereenkomst moeilijker te verantwoorden en legitimeren zijn.

- 4.10 Besluit de arts tot het beëindigen van de behandelingsovereenkomst, dan zal hij daarbij de volgende zorgvuldigheidseisen in acht moeten nemen. Daarbij gaat het om:
- A. Herhaaldelijk aandringen en waarschuwen. Bij ernstige meningsverschillen over het gedrag van de patiënt of over de wijze waarop de patiënt de behandelingsovereenkomst naleeft, is het van belang dat de arts herhaaldelijk heeft aangedrongen op verandering. De arts maakt daarover schriftelijke afspraken en een aantekening in het dossier. De arts waarschuwt de patiënt dat als het gedrag niet verandert of de plichten niet worden nageleefd, de behandelingsovereenkomst wordt beëindigd
  - B. Hij neemt daarbij een redelijke termijn in acht. Welke termijn redelijk is, hangt af van de specifieke omstandigheden van het geval.
  - C. De arts zet medisch noodzakelijke hulp voort of zorgt zolang voor hulp door een andere arts of hulpverlener, en wel totdat de patiënt een nieuwe arts heeft gevonden. De arts werkt zoveel mogelijk mee aan het zoeken naar een alternatief voor de zorg.
- 4.11 Verweerder stelt dat in zijn visie de arts-patiëntrelatie onherstelbaar was beschadigd en dat hij niet langer meer in staat was tot een objectief medisch oordeel. Ook geeft verweerder aan dat hij klaagster in het verleden heeft gewaarschuwd voor haar gedrag. Verweerder heeft dit echter niet nader onderbouwd.
- 4.12 Naar het oordeel van de commissie was er geen sprake van een zodanig gewichtige reden dat verweerder kon overgaan tot beëindiging van de behandelrelatie met klaagster. Niet alleen heeft verweerder niet aangetoond dat er meermalen (schriftelijk) is gewaarschuwd, waarbij klaagster gewezen is op de gevolgen voor het voortzetten van de behandelovereenkomst. Ook was verweerder op de hoogte van de kwetsbaarheden van klaagster die haar gedrag beïnvloedden.
- 4.13 Verweerder geeft aan dat er voor de zoon van klaagster geen zorg is geweigerd. Uit hetgeen daarover naar voren is gebracht blijkt de commissie dat er inderdaad voor continuïteit van zorg binnen de praktijk is gezorgd, maar werd duidelijk dat verweerder niet zelf de huisarts van de zoon van klager zou blijven. Verweerder heeft een collega contact op laten nemen met klaagster, waarvan de uitkomst is geweest dat die collega de huisarts zou worden voor de zoon van klaagster. Daaruit maakt de commissie op dat verweerder ook de behandelrelatie van hemzelf met de zoon van klaagster heeft beëindigd door hem over te laten gaan naar een collega binnen de praktijk.
- 4.14 De KNMG richtlijn bepaalt dat indien een arts de behandelrelatie met een van de gezinsleden beëindigt vanwege een conflict, dat dat op zich onvoldoende reden is om ook de reeds sinds jaren bestaande behandelrelatie met de andere gezinsleden op te zeggen.

- 4.15 Voor de zoon van klagster was het bovendien belastend over te moeten gaan naar een andere huisarts -ook als dit binnen dezelfde praktijk is- vanwege zijn autisme. De commissie is van oordeel dat ook bij de zoon van klagster geen sprake was van een dringende reden om ook met hem de behandelrelatie te beëindigen.
- 4.16 Verweerder heeft bij de afwikkeling van de behandelrelatie niet gehandeld zoals van hem had mogen worden verwacht. De commissie verklaart klachtonderdeel 2 gegrond.

## **5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING**

- 5.1 Klagster verzoekt naast beoordeling van haar klacht toekenning van een bedrag groot € 2.100,00 aan schadevergoeding. Klagster heeft niet onderbouwd waaruit deze schade zou bestaan. Overigens is ook de commissie niet gebleken dat er sprake is van geleden schade.
- 5.2 Nu het verschuldigde griffierecht klagster is kwijtgescholden, heeft klagster deze kosten niet hoeven maken. De commissie acht geen gronden aanwezig om klagster een schadevergoeding toe te wijzen.

## DE UITSPRAAK

De commissie verklaart:

Klachtonderdeel 1: **ongegrond**

Klachtonderdeel 2: **gegrond**

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. J. van der Hulst , voorzitter

Mevrouw drs. G. Hutten, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsenvereniging/Ineen

De heer drs. M. Bergeijk, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsenvereniging/Ineen

De heer mr. M. Kooijman, lid op voordracht van Patiëntenfederatie Nederland

Mevrouw drs. D.F. Bakker, lid op voordracht van Patiëntenfederatie Nederland

bijgestaan door mw. mr. S. van Dijk, ambtelijk secretaris.

Eindhoven, 21 februari 2018

namens de commissie:

De heer mr. J. van der Hulst, voorzitter.