

**Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Noord**

**Referentie: 20180118**

## **UITSPRAAK**

### **Inzake**

Mevrouw [naam]  
Wonende te [plaats]

tegen

Mevrouw [naam], huisarts  
te [plaats]  
Verweerster  
gemachtigde: mr. S. Dik

## **DE PROCEDURE**

Bij brief (klachtenformulier) van 9 maart 2018 heeft klagster een klacht ingediend jegens verweerster.

Klaagster heeft op 17 september 2018 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Noord (hierna verder de te noemen: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

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

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- de klachtbrief van 9 maart 2018;
- de aanvulling op de klacht van 4 september 2018;
- het verweerschrift van verweerster van 31 oktober 2018;
- de repliek van klagster van 4 december 2018;
- de dupliek van verweerster van 19 december 2018.

In haar vergadering van 1 februari 2019 heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen.

De uitspraak is vervolgens vastgesteld in de vergadering van 15 maart 2019.

## **SAMENVATTING VAN HET GESCHIL**

Klaagster is het oneens met het beëindigen van de arts-patiëntrelatie door verweerster.

### **1. DE FEITEN**

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

- 1.1 Klaagster is patiënt geweest vanaf 1 oktober 2012 bij verweerster. Klaagster heeft inmiddels een andere huisarts.
- 1.2 Op 8 november 2017 neemt klagster contact op met de praktijk van verweerster omdat zij een ongeval had gehad op vakantie. Op 9 november 2017 vindt een consult plaats. Klaagster heeft toen gevraagd om een gesprek over de bejegening en communicatie door de verweerster en haar assistentes de dag ervoor. Dit gesprek tussen klagster en verweerster vond plaats op 17 november 2017, in aanwezigheid van de assistente.
- 1.3 Op 9 maart 2018 vindt een gesprek plaats over de behandelrelatie.
- 1.4 Verweerster heeft de behandelrelatie beëindigd middels een brief van 13 maart 2018.

## **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 vond de communicatie rondom een aantal hulpvragen vanaf november 2017 zeer onduidelijk. De assistente is ook debet aan onduidelijke communicatie, daar wordt door verweerster geen aandacht aan besteed, vindt klaagster. Verweerster draait de zaken om als zij zegt dat klaagster geen vertrouwen meer in haar heeft. Het ging klaagster juist om de ongewenste bejegening door de assistente.
- 2.2 Klaagster heeft de communicatie aangekaart, dit gaat verweerster echter uit de weg en stelt dat klaagster vervelend is als patiënt, dat zij buikpijn van haar krijgt en dat klaagster niets te maken heeft met de bedrijfsvoering van verweerster. Klaagster vindt inspraak normaal. De praktijk is druk, is telefonisch moeilijk bereikbaar en de assistentes strijden vaak met klaagster. Verweerster wekt de indruk dat er voor klaagster en haar emoties geen ruimte is. Klaagster denkt dat verweerster de behandelrelatie niet heeft willen herstellen maar dat er voorafgaand aan het gesprek van 9 maart 2018 al was besloten de behandelrelatie op te zeggen. Verweerster heeft niet op haar eigen handelen gereflecteerd en er is niet gede-escaleerd.
- 2.3 Klaagster heeft veel last van de gesprekken en de brieven die zij van verweerster heeft gekregen. Klaagster wil als patiënt geholpen worden en niet de dupe zijn van miscommunicatie en een niet goed lopende praktijkvoering. Klaagster was bang contact op te nemen met de praktijk en voor de reacties van de assistentes. Zij voelde zich niet serieus genomen. De gehele gang van zaken heeft haar veel stress bezorgd, in plaats van dat verweerster ervoor zorgde dat stress werd weggenomen.
- 2.4 Klaagster heeft haar medisch dossier opgevraagd. Zij is geschrokken van wat daarin was genoteerd. Uit hetgeen is genoteerd blijkt dat geprobeerd is een dossier tegen haar op te bouwen, vindt klaagster. Klaagster heeft gevraagd om passages te verwijderen.
- 2.5 Klaagster heeft geen hulp geboden met het vinden van een andere huisarts. Zij wilde ook alleen spoedhulp bieden dus klaagster kon geen afspraken maken.

## **3. HET VERWEER**

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

- 3.1 Er zijn enkele voorvallen geweest in de behandelrelatie waarbij naar voren kwam dat klaagster zich niet kon vinden in de manier van werken van verweerster.

- 3.2 In november 2017 zijn er concreet spanningen ontstaan in de behandelrelatie. Klaagster wilde een afspraak in verband met een val tijdens haar vakantie en zij wilde een feces test. Die dag was er alleen een spoedplek beschikbaar om 15.30 uur. Klaagster wilde dit niet. Later op de dag werd de afspraak alsnog gemaakt door de echtgenoot van klaagster, maar deze werd ook weer afgezegd. Klaagster heeft die dag een e-mail gestuurd naar de receptenlijn waarin zij haar wensen uitte. Op 9 november vond alsnog een consult plaats. Klaagster gaf aan graag een gesprek te willen over de gang van zaken op 8 november 2017. Dit vond plaats op 17 november 2017. Verweerster heeft toen haar werkwijze en praktijkregels uitgelegd.
- 3.3 Op 9 januari 2018 wilde klaagster verwezen worden naar de cardioloog. Verweerster heeft haar uitgelegd dat zij graag haar deskundigheid als huisarts wil inzetten en dat zij het gevoel kreeg dat klaagster zelf op de stoel van de huisarts ging zitten. Omdat dergelijke spanningen voor beiden niet wenselijk waren, heeft verweerster aan klaagster voorgesteld eventueel een andere huisarts te zoeken. Niettemin heeft verweerster haar verwezen naar de cardioloog conform haar verzoek.
- 3.4 Op 16 januari 2018 was er opnieuw een incident waarbij klaagster dwingend trachtte een verwijsbrief te krijgen zonder dat zij op het spreekuur wilde komen om haar klachten en de reden van verwijzing met verweerster te bespreken.
- 3.5 Op 22 januari 2018 verscheen klaagster aan de balie met een verzoek tot wijziging van medicatie. Aangezien er geen sprake was van spoed heeft verweerster aan de assistente gevraagd om klaagster op het spreekuur te laten komen maar dat wilde ze niet. Verweerster heeft in het dossier van klaagster genoteerd dat zij zich onder druk gezet en machteloos voelt door de manier waarop klaagster haar steeds benadert en dat zij het gevoel heeft op deze manier geen goede huisarts voor haar te kunnen zijn.
- 3.6 Op 23 januari 2018 belde klaagster opnieuw over de medicatie. De assistente heeft haar uitgelegd dat verweerster haar eerst op het spreekuur wilde zien en heeft haar de nodige data en tijdstippen aangeboden waarop zij zou kunnen komen. Klaagster gaf aan op geen van deze data en tijdstippen te kunnen en wilde bovendien door verweerster gebeld worden en niet door de assistente. De assistente heeft nogmaals uitgelegd dat klaagster dan eerst op het spreekuur diende te komen. Klaagster weigerde dit en gaf aan in dat geval op eigen initiatief te stoppen met de medicatie.
- 3.7 Verweerster heeft klaagster vervolgens per brief uitgenodigd voor een gesprek om de gerezen problemen te bespreken. Klaagster heeft aangegeven alleen per e-mail benaderd te willen worden. Verweerster werkt echter alleen voor de receptenlijn met e-mail en verder niet. Naar aanleiding van de e-mail heeft de assistente klaagster gebeld om een nieuwe afspraak te maken voor het gesprek. Klaagster wilde dit echter niet telefonisch afhandelen maar uitsluitend per e-mail.

- 3.8 Op 6 februari 2018 stuurde klaagster nogmaals een e-mail naar de receptenlijn waarin zij aangaf dat zij dacht dat verweerster haar niet vertrouwde en dat zij zich onder druk gezet voelde om een gesprek te hebben over de problemen in de behandelrelatie. Klaagster wilde eerst een excuus per mail hebben en pas daarna een gesprek aangaan mits dit bij haar thuis zou plaatsvinden. Naar aanleiding van deze e-mail heeft de assistente opnieuw gebeld voor het maken van een afspraak. Klaagster gaf aan griep te hebben en niet in staat te zijn een afspraak in te plannen. Aan haar is gevraagd terug te bellen als zij weer beter zou zijn.
- 3.9 Omdat klaagster niet terugbelde, heeft verweerster haar op 13 februari 2018 een briefje gestuurd met het verzoek om contact op te nemen voor het maken van een afspraak zodra zij was hersteld.
- 3.10 Op 15 februari 2018 heeft de echtgenoot van klaagster aan de balie een envelop met brief gebracht. Hierin beschrijft klaagster hoe zij de behandelrelatie ervaart en geeft zij aan zich niet serieus genomen te voelen en bang te zijn om contact op te nemen. Verder blijkt uit haar brief dat zij onvoldoende vertrouwen in verweerster heeft als huisarts, zowel medisch inhoudelijk als organisatorisch. Op 23 februari 2018 stuurt verweerster opnieuw een brief met een laatste uitnodiging tot het aangaan van een gesprek om te bezien of zij het vertrouwen kunnen herstellen en dat verweerster zich anders genoodzaakt zou zien de behandelrelatie op te zeggen.
- 3.11 Op 9 maart 2018 kwam klaagster aan de balie omdat zij dacht een afspraak te hebben voor bovengenoemd-gesprek. De assistente heeft aangegeven dat deze afspraak op 23 maart 2018 gepland stond. Klaagster gaf aan die dag niet te kunnen. Verweerster heeft klaagster gebeld en een ander tijdstip die dag afgesproken.
- 3.12 In het gesprek heeft verweerster uitgelegd dat zij graag goede zorg wil verlenen. Ook heeft zij uitgelegd dat zij de assistente nodig heeft voor de triage en dat de wijze van praktijkvoering niet aan de patiënt is maar aan verweerster. Helaas lukte het niet om het vertrouwen over en weer te herstellen. Nadat klaagster en haar echtgenoot even naar buiten waren gegaan voor overleg, gaven zij aan beiden onder protest over te willen stappen naar een andere huisarts. Verweerster heeft aangegeven te zullen bemiddelen bij de overstap. Zij heeft daartoe de volgende dag contact opgenomen met een andere praktijk, die aangaf dat klaagster en haar echtgenoot welkom waren. Klaagster blijkt zonder haar toestemming een opname te hebben gemaakt van het gesprek.
- 3.13 Nadien heeft nog communicatie over en weer plaatsgevonden over de overdracht van het medisch dossier van klaagster naar de nieuwe huisarts.
- 3.14 Het is verweerster ondanks diverse inspanningen niet gelukt om tot een constructieve afspraak met klaagster te komen om aldus de gerezen problemen in de behandelrelatie te bespreken. Omdat verweerster zich, gezien de spanningen in de behandelrelatie, het

gebrek aan vertrouwen en het feit dat het niet lukte om een en ander in een gesprek op te lossen, niet meer in staat achtte haar op een verantwoorde manier zorg te verlenen, heeft zij zich genoodzaakt gezien de behandelrelatie op te zeggen door middel van de brief van 13 maart 2018. Verweerster heeft aangeboden om haar te helpen bij het vinden van een nieuwe huisarts en aangegeven dat zij een beroep op acute medische zorg op verweerster zou kunnen blijven doen zolang de overdracht aan een andere huisarts nog niet gerealiseerd zou zijn.

- 3.15 Verweerster betreurt het dat klagster zich onheus bejegend heeft gevoeld. Dat is nooit haar bedoeling geweest. Zij erkent dat de communicatie niet goed liep. Juist daarom heeft zij getracht om met klagster tot een gesprek te komen waarin zij de problemen en de verdere invulling van de behandelrelatie zouden kunnen bespreken om tot een oplossing te komen.

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

- 4.1 Op de arts-patiënt relatie zijn de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek inzake de Wet op de 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 KNMG Richtlijnen. 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.
- 4.3 Bij de beoordeling van de klacht gaat de commissie ervan uit dat verweerster de behandelingsovereenkomst bij brief van 13 maart 2018 heeft opgezegd.
- 4.4 De richtlijn bepaalt dat de arts de behandelovereenkomst slechts onder bepaalde voorwaarden kan opzeggen:
- a. De patiënt gedraagt zich onheus of agressief jegens de arts of anderen
  - b. De patiënt weigert aan de behandeling mee te werken
  - c. De patiënt weigert voortdurend de rekening te betalen
  - d. De arts heeft een aanmerkelijk belang bij het beëindigen van de behandelingsovereenkomst, en wel zodanig dat voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs van hem niet kan worden gevergd.
- 4.5 Van de in de richtlijn genoemde voorwaarden acht de commissie de voorwaarde genoemd onder a deels en onder d het meest van toepassing. De toelichting op voorwaarde d vermeldt onder meer als volgt: *Ook het feit dat de patiënt regelmatig over*

*de arts en/of zijn team klachten uit kan een reden zijn de behandelingsovereenkomst te beëindigen.*

- 4.6 De commissie stelt vast dat klagster meermalen heeft aangegeven geen vertrouwen te hebben in de praktijkvoering door verweerster. Daarnaast was zij van oordeel dat de assistentes hun werk niet goed deden. Klagster wilde alleen contact via e-mail, waarvan verweerster heeft aangegeven dat e-mailen alleen mogelijk was voor het bestellen van recepten op de receptenlijn, maar voor overige zaken niet. Desondanks bleef klagster bij het standpunt dat zij alleen per mail benaderd wilde worden. De commissie is van oordeel dat klagster zich moeilijk kan vinden in de wijze waarop verweerster haar praktijk heeft georganiseerd. Ook het meermalen verzoeken om verwijzingen en medicatie zonder daartoe eerst op het spreekuur te komen, getuigt niet van vertrouwen in de kunde van verweerster als huisarts en haar rol als poortwachter. Klagster bleef adviezen naast zich neerleggen en bleef het ondanks uitleg oneens met de praktijkvoering van verweerster.
- 4.7 Verweerster heeft getracht de patiëntrelatie te herstellen. Eerst middels een gesprek op 17 november 2017. Toen er daarna weer problemen rezen heeft een gesprek plaatsgevonden op 9 maart 2018. De commissie heeft kennis genomen van de bandopname die klagster heeft gemaakt van dit gesprek. Uit de bandopname blijkt dat het verschil in inzicht over wijze van behandelen niet is opgelost. De commissie is van oordeel dat er sprake was van een ernstig conflict tussen arts en patiënt zonder enig perspectief op herstel. Dat conflict betrof meerdere aspecten: geen vertrouwen in verweerster zelf, niet in de assistentes en niet in de praktijkvoering in algemene zin.
- 4.8 De commissie is van oordeel dat na al hetgeen is voorgevallen, alle correspondentie, pogingen tot herstel en de waarschuwing dat zij over zou gaan tot beëindiging van de behandelrelatie indien het vertrouwen niet zou kunnen worden hersteld, verweerster kon overgaan tot beëindiging van de behandelrelatie. Daarbij geldt dat niet is vast komen te staan dat het gedrag van klagster werd veroorzaakt door een psychische aandoening, waardoor verweerster volgens de richtlijn terughoudender had moeten zijn.
- 4.9 Bij het opzeggen van de behandelovereenkomst dient de arts tevens te voldoen aan de zorgvuldigheidseisen. De commissie stelt vast dat verweerster dat heeft gedaan. Zij heeft gewaarschuwd, heeft geprobeerd de patiëntrelatie te herstellen en is beschikbaar gebleven voor noodhulp, heeft geholpen met het vinden van een andere zorgverlener en heeft meegewerkt aan het overdragen van het medisch dossier.

## **DE UITSPRAAK**

### **De commissie verklaart de klacht ongegrond.**

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. van 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, 19 maart 2019

namens de commissie:

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