

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West

Referentie: 20180082/HAW

UITSpraak

Inzake

De heer [naam]
wonende te [plaats]
Klager

tegen

De heer [naam], huisarts
gevestigd te [plaats]
vertegenwoordigd door mw.mr. N.M.H. Hoekstra
Verweerder

DE PROCEDURE

Bij brief van 28 juni 2018 heeft klager een klacht ingediend jegens verweerder.

Klager heeft op 12 juli 2018 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West (hierna: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd de klacht aan verweerder voor te leggen.

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

De commissie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- de klachtbrief van 3 april 2018 en de eindreactie van verweerder van 18 mei 2018;
- de aanvulling op de klacht d.d. 29 juni 2018;
- het verweerschrift van 3 september 2018;
- de repliek van klager van 21 september 2018;
- de dupliek van verweerder van 11 oktober 2018.

In haar vergadering van 12 november 2018 heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen.

SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

Klager stelt dat verweerder hem en zijn echtgenote op 28, 29 en 30 maart 2018 dusdanig heeft geschoffeerd dat zij zich genoodzaakt voelden om de praktijk te verlaten. Ter vergoeding van zijn emotionele schade verzoekt hij om toekenning van € 500,-.

1. DE FEITEN

- 1.1. Op 28 maart 2018 heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen klager en verweerder waarover beiden niet tevreden waren.
- 1.2. Op 29 maart 2018 is er wederom telefonisch contact geweest waarbij klager zijn onvrede heeft geuit over de gang van zaken in de praktijk.
- 1.3. Op 29 maart 2018 hebben klager en zijn echtgenote zich laten inschrijven bij een nieuwe huisarts.
- 1.4. Op voorstel van verweerder hebben partijen op 30 maart 2018 over de ontstane onvrede overlegd op de praktijk.

2. DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Klager stelt dat verweerder hem op 28 maart 2018 heeft geschoffeerd en beledigd en dat hij heeft gedreigd met het beëindigen van de arts-patiëntrelatie met klager en zijn echtgenote. Hij heeft daarom moeten overstappen naar een andere huisarts. Het gesprek van 30 maart 2018 heeft de situatie alleen maar verergerd.
- 2.2 Klager houdt verweerder aansprakelijk voor zijn emotionele schade. In eerste instantie verlangde hij een schadevergoeding van €4.000,-. In zijn reactie in repliek heeft hij dat bedrag verlaagd tot €500,-

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Tijdens een telefonisch contact op 28 maart 2018 tussen verweerder en klager heeft laatstgenoemde kritiek geuit op de gang van zaken in de praktijk en het gedrag tussen de praktijkassistenten onderling. Ook vertelde klager over een persoonlijk blog van de praktijkondersteuner waarin zij volgens hem schreef over misstanden in de praktijk. Verweerder heeft aangegeven dat hij de door klager genoemde punten zou uitzoeken.
- 3.2 Tijdens telefonisch contact op 29 maart 2018 heeft klager nogmaals zijn onvrede geuit over de volgens hem bestaande wanorde binnen de praktijk. Verweerder heeft de klacht uitvoerig met klager besproken en zijn bevindingen aan hem doorgegeven.
- 3.3 Verweerder heeft getracht de onvrede bij klager weg te nemen, maar dat is helaas niet gelukt. Gelet op de uitlatingen van klager tijdens het gesprek op 28 maart 2018 begreep verweerder dat diens vertrouwen was aangetast. Hij heeft daarbij aangegeven dat vertrouwen voor een goede behandelrelatie van belang is en dat gebrek aan vertrouwen hersteld moet worden. Verweerder heeft niet bedoeld te zeggen de behandelrelatie te willen beëindigen. Hij betwist dan ook dat hij heeft gedreigd de behandelrelatie te beëindigen.
- 3.4 Verweerder betwist dat sprake is geweest van het schofferen en/of beledigen van klager tijdens de telefonische contacten. Hij betwist voorts dat de gestelde emotionele schade het directe gevolg is van de contactmomenten op 28, 29 en 30 maart 2018. Klager onderbouwt niet met objectieve medische gegevens dat zijn

echtgenote en hij onder behandeling zijn of zijn geweest voor hun klachten. De onderbouwing voor de hoogte van de smartengeldvergoeding ontbreekt.

- 3.5 Verweerder betreurt het zeer dat er een einde is gekomen aan een jarenlange behandelrelatie.

4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

4.1. Op de arts-patiëntrelatie is de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing. Deze wet legt 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. De verklaringen van partijen over de inhoud en toon van de contacten op 28, 29 en 30 maart 2018 staan recht tegenover elkaar. Nu verweerder de verwijten gemotiveerd heeft weersproken, zou het te verwachten zijn dat klager in ieder geval een poging gedaan zou hebben om zijn klachten met bewijsmateriaal te onderbouwen. Klager heeft dit nagelaten. De commissie kan er daarom niet van uitgaan dat zijn lezing van de gebeurtenissen de juiste is. De klacht is daarom ongegrond.

5. De gevorderde schadevergoeding

Nu de klacht ongegrond is verklaard, komt de commissie niet toe aan een beoordeling van de gevorderde schadevergoeding.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart:

de klacht ongegrond

Deze beslissing is genomen door:

de heer mr. F. van der Hoek, voorzitter;

mevrouw drs. K. van Heusden, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/InEen;

mevrouw drs. G.M. Joppe, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/InEen;

de heer mr. G.J. Bloemendal , lid op voordracht van de Patiëntenfederatie Nederland;

mevrouw M. Verhoeven, lid op voordracht van de Patiëntenfederatie Nederland;

bijgestaan door mw. mr. J. Oversluizen, ambtelijk secretaris

Eindhoven, 10 januari 2019

Namens de commissie:

de heer mr. F. van der Hoek, voorzitter