

**Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West**

**Referentie: 20190095/HAW**

## **UITSPRAAK**

### **Inzake**

Mevrouw [naam]  
Wonende te [plaats]  
Klaagster

tegen

[naam]  
te [plaats]  
verweerster  
gemachtigde: mr. D.J.G. Timmermans

## DE PROCEDURE

Middels een brief heeft klagster een klacht ingediend jegens verweerster.

Klaagster heeft de heer [naam] gemachtigd namens haar op te treden in de onderhavige procedure.

Klaagster heeft op 1 november 2019 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West (hierna verder 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 en zal beslissen op basis van de volgende en tussen partijen gewisselde stukken:

- een brief van klagster van 12 september 2019;
- de aanvulling op de klacht van klagster van 13 oktober 2019;
- het verweerschrift van verweerster van 26 november 2019;
- de repliek van klagster van 15 december 2019;
- de dupliek van verweerster van 29 januari 2020.

De geschillencommissie heeft besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen. De uitspraak is vastgesteld op 29 januari 2020.

## SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerster dat de behandelrelatie met haar behandelend huisarts is beëindigd tegen de afspraken in en zonder de patiënt hierover persoonlijk te informeren. Klagster heeft hierdoor ernstige psychische schade geleden.

### 1. DE FEITEN

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

1.1 Verweerster exploiteert de huisartsenpraktijk waar patiënte stond ingeschreven. De behandelend huisarts van klagster werkt in dienstverband bij verweerster.

1.2 Op 11 maart 2019 vermeldt het journaal het volgende:

*E ass heeft tegen E gezegd dat ze van af heden geen krant meer hoeft te bezorgen hier in het gezondheidscentrum. Patiënt boos/verdrietig/begrijpt het niet...niemand wil mij nog zien... Komt paar uur later moedervlek wang afgeknipt met mededeling: jullie hebben mij pijn gedaan dus doe nu mezelf ook pijn.*

1.3 Op 12 maart 2019 vermeldt het journaal het volgende:

*Hapto geeft aan gebeld te zijn door [naam], dat het zo slecht gaat omdat E de krant "niet meer mag brengen". Hebben haar gevraagd om extra hapto consult*

*Hapto zou willen dat huisarts duidelijker is naar E. (GGZ vraagt juist minder snel E bloot te stellen aan veranderingen). Teruggebeld weer met GGZ: grens voor mij bereikt. E heeft te hoge verwachtingen vd huisarts en heeft huisarts speciale positie toegekend. Daarin betreft ze de andere hulpverleners ook (bv als boodschapper van haar ongenoegen). Op het moment dat ik als huisarts een grens aangeef, gaat zij automutileren en dat laat ze iedereen weten, alle hulpverleners komen in actie en niet altijd op dezelfde manier. Hierdoor ontstaat de situatie dat wij als hulpverlener tegenover elkaar komen te staan. Er is sprake van een grote mate van overdracht vanuit E. Zij manipuleert. Ik kan niet meer op een professionele manier hulpverlener zijn omdat E teveel het persoonlijke in het contact blijft zoeken en mijn interventies leiden tot represailles van haar (automutilatie, acting out). Hierdoor vindt er vertroebeling plaats, kan ik niet meer objectief naar haar kijken en kan een beslissing vergaande gevolgen hebben als automutilatie en doodswens-\u00f4itingen. Daarnaast speelt ze hulpverleners tegen elkaar uit. De GGZ en ik gaan nadenken hoe en wanneer we E vertellen dat zij een andere huisarts moet zoeken. Ik zal in de wijk op zoek gaan naar een geschikte vrouwelijke huisarts.*

1.4 De huisarts schreef bij brief van 12 april 2019 aan klagster:

*"Beste,*

*Voor mij is het niet meer mogelijk jouw huisarts te zijn, vanwege het feit dat ons contact niet meer voldoende professioneel is en ik dat als onprettig en onwerkbaar ervaar. Dit komt jouw behandeling niet ten goede. Ik heb ik besloten dat je een andere huisarts moet zoeken. Per 30 april 2019 sluit ik hier jouw dossier, wil je voor die tijd een andere huisarts zoeken?*

*Ik heb een vrouwelijke collega huisarts in [plaats] bereid gevonden een kennismakingsgesprek met je te hebben maar je bent vrij om iemand anders te zoeken.*

*Tot 30 april kan je voor alle vragen terecht bij jouw behandelaren bij de GGZ. Eventuele afspraken in de huisartsen praktijk vervallen hiermee.*

*Ik wens je veel sterkte en beterschap in de toekomst."*

1.5 Het op 15 april 2019 gedateerde journaal vermeldt het volgende:

*MDO 13/4/19; besproken met GGZ [naam], [naam], [naam] samen met [huisarts] en assistente: besloten behandelrelatie met E niet voort te zetten vanwege gedrag [naam] richting hulpverlener (manipuleren auto-mutileren op grenzen aangeven, grensoverschrijdend gedrag, relatie te persoonlijk willen maken). Vanwege feit dat in centrum nu ook hulpverleners tegen elkaar worden opgezet is grens [huisarts] bereikt. eerder was het nog het plan om met alle betrokkenen hulpverleners en GGZ een gesprek te hebben hoe met haar om te gaan, maar hiervan dus afgezien. Afsproken dat ik geen persoonlijk gesprek wil; dit zal alleen maar leiden tot hysterische taferelen welles nietes; ik zie daar geen functie in. Wel zal ik een brief sturen die ik opstel samen met GGZ; GGZ vraagt om enige verduidelijking daar patiënte hier behoefte aan heeft. Ook zullen we het tijdstip kiezen waarop ze de brief krijgt; maandag of dinsdag, zodat GGZ beschikbaar is voor haar. We geven haar in de brief 2 weken gelegenheid om een nieuwe huisarts te zoeken. ALLE vragen in de periode tot dat zij een nieuwe huisarts heeft zullen wij doorsturen naar GGZ. Ook zullen zij kijken of ze medicatie kunnen overnemen. We verwachten veel acting out en organisatie door [naam], alle betrokken worden ingelicht. Apotheek en hapto therapie en FT door [huisarts], [naam] door GGZ.*

## **2. TOELICHTING OP DE KLACHT**

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Klaagster stelt dat zij al vroeg in haar leven te maken heeft gehad met fysiek geweld en misbruik, waardoor zij weinig vertrouwen heeft in mensen. In de huisarts had zij een groot vertrouwen. De huisarts heeft haar gezegd haar nooit in de steek te zullen laten. De huisarts heeft na 8,5 jaar de behandelrelatie echter beëindigd. Dit was een grote klap voor klaagster. De mededeling dat de behandelrelatie zou worden beëindigd is niet persoonlijk maar per brief gedaan, zonder voor enige vorm van opvang te zorgen. De partner van klaagster heeft uit nood de HAP gebeld, die de politie heeft ingeschakeld. Klaagster is vervolgens door de GGZ opgevangen.
- 2.2 Na de aankondiging van de beëindiging van de behandelrelatie heeft op 28 mei 2019 een gesprek plaatsgevonden met klaagster, haar partner, twee behandelaren van de GGZ en een vervangend huisarts. De huisarts erkende dat zij fout zat door de aankondiging per brief te hebben gedaan. Excuses heeft zij niet aangeboden. Klaagster had op dat moment nog de hoop dat er gezocht zou worden naar een oplossing en dat de behandelrelatie zou worden voortgezet. Als gevolg van de beëindiging is haar leven verwoest.
- 2.3 Klaagster vordert een schadevergoeding van € 25.000,00 voor de geleden immateriële schade.

### **3. HET VERWEER**

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerster betreurt het dat klaagster en haar partner ontevreden zijn en dat het voortraject de kou niet uit de lucht heeft kunnen halen tussen partijen. Zij moest de behandelrelatie echter beëindigen. Klaagster heeft uitermate grensoverschrijdend gedrag jegens de huisarts vertoond. Enkele voorbeelden hiervan zijn: het plaatsen van een foto van de huisarts op een telefoonhoesje, het ongevraagd brengen van presentjes en kranten, het manipuleren van de huisarts door automutilatie als de huisarts niet deed wat klaagster wilde. Als gevolg hiervan is er een vertrouwensbreuk ontstaan.
- 3.2 Verweerster stelt dat voor goede huisartsenzorg het houden van een professionele afstand tussen patiënt en huisarts een voorwaarde is. Door de handelwijze van klaagster was dit niet langer mogelijk. Dat heeft geleid tot grote spanning bij de huisarts en zelfs tot haar uitval gedurende enkele maanden.
- 3.3 Verweerster voert aan dat de behandelrelatie is beëindigd om te voorkomen dat klaagster niet de juiste huisartszorg krijgt en omdat de huisarts er aan onderdoor zou gaan. Het besluit is in de praktijk grondig besproken. Verweerster heeft een huisarts buiten de praktijk bereid gevonden om een intake met klaagster te doen. Ook is de GGZ-behandelaar van klaagster over het besluit geïnformeerd.
- 3.4. Verweerster betreurt dat de brief van 12 april 2019 op zaterdag is bezorgd, anders dan de bedoeling was. Zij heeft in het gesprek op 28 mei 2019 het besluit aan klaagster toegelicht. De huisarts heeft op 5 juli 2019 aan klaagster laten weten dat de behandelrelatie op 8 juli 2019 definitief zou worden beëindigd, omdat klaagster de praktijk nog niet zelf had verlaten.
- 3.5 Verweerster betwist de gevorderde schadevergoeding: die is onvoldoende onderbouwd en het causaal verband tussen de schade en het handelen van de huisarts ontbreekt.

### **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 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".

*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.*

*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.*

- 4.3 De commissie volgt verweerster in haar verweer dat de arts-patiëntrelatie door toedoen van klagster onherstelbaar was beschadigd. Uit het journaal en de processtukken blijkt voldoende dat van de huisarts niet langer kon worden verlangd om de behandelrelatie voort te zetten. De beëindiging van de behandelrelatie met een patiënt met psychische problematiek dient terughoudend en zorgvuldig plaats te vinden, maar het gedrag van klagster verhinderde een goede huisartsenzorg. Klagster heeft de verweten gedragingen onvoldoende betwist en heeft ook onvoldoende begrip getoond voor de

effecten daarvan op de huisarts en de praktijk van verweerster. Er bestaat volgens de commissie geen perspectief op herstel van de relatie.

4.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de huisarts de behandelrelatie op een voldoende zorgvuldige manier beëindigd. Weliswaar is niet gebleken dat zij voorafgaande aan de brief van 12 april 2019 een schriftelijke afspraak met klagster over gedragsverandering heeft gemaakt, maar op grond van de bovengenoemde journaaldelen van 11 maart, 12 maart en (mogelijk onjuist gedateerd) 15 april 2019 kon in redelijkheid van de huisarts niet worden verwacht dat zij klagster nog een kans gaf. De huisarts heeft verder oog gehad voor de situatie van klagster door te overleggen met de behandelaar van de GGZ en door de zorg over te dragen aan een andere huisarts.

4.5 Het bovenstaande leidt tot het oordeel dat de klacht ongegrond is.

## **5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING**

Nu de klacht ongegrond is verklaard, komt de commissie 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. F. van der Hoek, voorzitter

Mevrouw drs. K. van Heusden, huisarts, 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. C. Blom, ambtelijk secretaris.

Eindhoven, 17 februari 2020

namens de commissie:

De heer mr. F. van der Hoek, voorzitter.