

UITSpraak

Inzake

Mevrouw [naam]
Wonende te [plaats]
Klaagster

tegen

Mevrouw [naam], huisarts
te [plaats]
Verweerster
gemachtigde: mr. J.C.C. Leemans,
DAS rechtsbijstand Amsterdam

DE PROCEDURE

Middels een klachtenformulier heeft klagster een klacht ingediend jegens verweester.

Klagster heeft op 7 november 2020 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West (hierna verder te noemen: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

Verweester 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:

- het klachtenformulier van klagster van 22 september 2020;
- de aanvulling op de klacht van klagster van 1 en 3 november 2020;
- het verweerschrift van verweester van 15 december 2020;
- de repliek van klagster van 13 januari 2021;
- de dupliek van verweester van 25 januari 2021.

In haar vergadering heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen. De uitspraak is vastgesteld op 16 februari 2021.

SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klagster verwijt verweester in de kern samengevat;

1. dat zij geen goede medische zorg heeft geleverd, haar klachten niet serieus heeft genomen en weinig empathie heeft getoond;
2. dat zij niet heeft voldaan aan haar verzoek om een afschrift van het medisch dossier aan haar te overhandigen.

1. DE FEITEN

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

1.1 Het journaal vermeldt op 17 juni 2020 het volgende:

- S Patiënte is tandartsassistente, heeft sinds ruim een week maar last van eczeem handen, het jeukt heel erg, ook blaasjes. Draagt op werk handschoenen en maakt handen vaak schoon met alcohol. Stuurt foto.*
- O handen: erythemateuze plaques met blaasjes*

E *contacteczeem*
P *overleg HA*
R *HYDROCORTISON-ACETAAT ZALF 10MG/G*
R *VASELINELANETTE CREME*

1.2 Op 18 juni 2020 vermeldt het journaal het volgende:

E *huiduitslag handen*
C *foto handen*

1.3 Op 22 juni 2020 vermeldt het journaal het volgende:

S *Pt stuurde 18/6 foto van handen en kreeg cremes hiervoor. De klachten zijn erger geworden, ze heeft opnieuw een foto gestuurd.*
E *huiduitslag handen*
P *Overleg HA: toch schimmelinfectie R/*
R *Ketoconazol creme 20 mg/g*

1.4 Op 23 juni 2020 stuurde klaagster een mail naar de praktijk waarin het volgende staat vermeld:

"Beste assistente,

Hierbij stuur ik nogmaals de foto's zoals u kunt zien word het alleen maar erger en zou graag vandaag als er een uitvaller is door de huisarts gezien worden.

Echter werk ik ook in de zorg en kan niet mijn beroep uitoefenen. Word nu alleen achter de balie gezet maar zelfs de telefoon oppakken en nu dit bericht sturen doet erg zeer. Ik slaap hierdoor ook slecht en autorijden is nu ook geen pretje. Heb het idee alsof het lijkt dat mijn gekneusd zijn Of wat dan ook. Mocht er dus iemand uitvallen zou ik graag vandaag gezien worden dan alleen maar foto's sturen. Ik ben bereikbaar op [telefoonnummer]. Ik kan de hele dag. Sorry dat ik jullie blijf berichten met foto's maar het is echt heel pijnlijk en er komt pus uit en ben niet iemand die vaak naar de huisarts gaat namelijk maar dit is echt vermoeiend ook.

*Met vriendelijke groet,
[naam] [geboortedatum]*

1.5 Op 23 juni 2020 vermeldt het journaal het volgende:

S *belt wil eigenlijk, niet beginnen met Ketoconazol zonder dat de ha dit live heeft beoordeeld, ik bied haar vanmorgen plekje aan, kan niet zit op werk. Ik kan dan donderdag pas afspreken dit vindt zij te laat, begint dan toch met de ketoconazol*
E *huiduitslag handen*

Patiënte vertelt dat ze klachten heeft van beiden handen. Jeukt ontzettend.

S Heeft Hydrocortison gesmeerd, maar het werd alleen maar erger. Nu voelen de handen helemaal strak.

O handen: gele crustae, warme hand, rood

E impetigo

P Indeinde onvoldoende effect dan switch naar augmentin

R FUSIDINEZUUR CREME 20MG/G

E uitslag handen

R NAPROXEN TABLET 500MG

1.6 Op 24 juni 2020 vermeldt het journaal het volgende:

S Ptientie vertelt dat de klachten niet minder worden, aan de ene hand wel, aan de andere hand niet. Voelt zich rillerig en niet lekker. Is ook naar moeder toegegaan.

E huidaitslag handen

R AMOXICILLINE/CLAVULAANZUUR TABLET 500/125MG

1.7 Op 25 juni 2020 vermeldt het journaal het volgende:

S hand links totaal vurig rood met pusplek dig 4 palmaire zijde

E huidaitslag handen

Na overleg beoordeling chirug SEH, verdenking panaritum Afspraak 'spoed' gemaakt bij

P Heelkunde – [naam ziekenhuis], locatie [plaats], [plaats] onder verwijsnummer: null Reden:

O Overige zorgvragen Heelkunde

C Uitgaand [Verwijsbrief via ZorgDomein]

C corr. Via mail

S Ik ben sinds gisteren aan de antibiotica kuur maar er komen nu nieuwe blaasjes bij ik heb

Er een foto van gemaakt. Dus vraag ik mij af of dat het heel goed is.

E huidaitslag handen

P HA: insturen naar SEH

S foto via mail

E huidaitslag handen

C foto via mail

1.8 Op 26 juni 2020 vermeldt het journaal het volgende:

S B iom Dr. [naam] en Dr. [naam]/OpnameFlucloz ivFraxi profylactisch

E huidaitslag handen

C Chirurgie: Verdenking secundaire infectie van de huid WD cellulitis/erysipelas

- E *huiduitslag handen*
- C *Dermatologie: pompholyx/ ernstig dyshidrotisch eczeem met secundaire infectie*
- E *st. na geïnfecteerd eczeem*
- C *Interne Geneeskunde: Malaise zonder koorts bij wondinfectie*

1.9 Op 7 juli 2020 vermeldt het journaal het volgende:

- S *[naam straat] [nummer][plaats]Geboortedatum xx-xx-xxxx Het dossier mag gemaild worden naar[e-mailadres]Graag zo snel mogelijk. Groet, [naam]*
- E *Geen ziekte*
- 19.52 Beste [naam]. Hartelijk dank voor je e-mail en voor je aanvraag om jouw medisch dossier op te vragen. Een persoonlijk medisch dossier is te allen tijde inzichtelijk voor de patiënt op onze praktijk> Momenteel zijn we bezig om onze online portal aan te passen om medische gegevens digitaal in te zien. Op onze website bij het kopje 'inloggen' kan je een account aanmaken en draag ik zorg voor het koppelen van de data. Is er een specifieke reden voor het opvragen van het dossier, mede gezien de opmerking 'zo snel mogelijk'?*
- P *Voor nu is het mogelijk om jouw dossier uit te printen en in persoon aan je mee te geven, eventueel in combinatie met een gesprek met de huisarts om bijvoorbeeld op bepaalde medische terminologie uitleg te geven. Het elektronisch verzenden naar jouw e-mailadres is helaas niet mogelijk omdat jouw e-mailadres niet voldoende beveiligd is. Ik verneem graag van je wat het beste voor je uitkomt. Vanwege corona-maatregelen is het alleen mogelijk om op afspraak de documenten op te halen. Met vriendelijke groet, [naam]*
- S *2015Beste,Graag mijn dossier uitprinten en dan kom ik hem maandagmiddag ophalen. De reden voor opvragen is dat ik inzicht wil in mijn medisch dossier op papier. Groet [naam]*
- E *Geen ziekte*

1.10 Op 8 juli vermeldt het journaal het volgende:

Op 12.10 Patiënte gebeld, ik krijg voicemail, patiënte belt terug. patiënte geeft aan dat ze een klacht wil indienen. Heeft overlegd met advocaat (dit is ook een goede vriendin). Die heeft ook om het gehele medisch dossier gevraagd. Patiënte geeft aan geen vertrouwen meer te hebben in mij. Zelfs de chirurg gaf aan dat de huisarts 'steken had laten vallen'. Op het werk vonden ze het ook maar vreemd dat patiënte gewoon door mocht werken. Bij de vorige huisarts mocht patiënte altijd op het spreekuur komen. Ik probeer uit te leggen dat we op de huisartsenpraktijk in verband met corona patiënten zo min mogelijk in persoon te zien. Om toch goede zorg aan iedereen te kunnen leveren proberen we ook gebruik te maken van de telefoon en foto's per mail. Patiënt zegt dat ze zelf in de tandartspraktijk werkt en dat daar gewoon iedereen gezien wordt. Ook zegt

patiënt dat ze door mij toedoen haar eigen risico kwijt is en dat ze ook 1,5 week niet heeft kunnen werken. Dit heeft haar veel geld gekost. Aangegeven dat ik naar mijn weten naar eer en geweten heb gehandeld. Dat ik het erg vervelend vind dat patiënte dit anders ervaren heeft. Dat ik patiënte een huisarts gun die zij vertrouwt. Ik biedt patiënte een afspraak op het SU aan. Dit wil patiënte in eerste instantie niet 'lost niets op' 'vertrouwen komt niet meer terug.

P 12.00 Jurist [naam]: geadviseerd om patiënte te bellen en ook de risico's aan te geven die dat met zich mee brengt om het gehele dossier mee te geven. Dossier kan ik verkeerde handen vallen als dit aan derden wordt verstrektgericht. informatieverzoek van advocaat, met alleen medische gegevens omtrent de laatste gebeurtenis.

E ernstig dihydrotisch eczeem met secundaire infectie

P patiente belt zelf om een afspraak te maken met advocate erbij

1.11 Op 9 juli 2020 vermeldt het journaal het volgende:

S 12.44 SEH-arts [naam] teruggebeld. [telefoonnummer] geen gehoor de tekst 'de huisarts heeft steken laten vallen' hebben SEH-arts en arts-ass chirurgie niet in de mond genomen. Er was wel een meningsverschil tussen de dermatoloog en de SEH, dermatoloog wilde de blaren gesloten houden, maar op de SEH toch besloten deze te ontlasten. De patient is opgenomen voor de interne.

E ernstig dishydrotisch eczeem met secundaire infectie.

1.12 Op 10 juli 2020 vermeldt het journaal het volgende:

S Mw. belt geeft aan dat ze zich heeft laten inschrijven bij HA van[naam] en of wij het medisch dossier willen versturen

O aangegeven aan mw. dat als wij de melding van de andere huisarts krijgen wij haar dossier dan zullen verzenden

E naar andere huisarts

S Mail van patiente 8-7-2020 om 19.48Beste, graag ontvang ik per e-mail hoe lang het duurt voor mijn medisch dossier klaar ligt en ik hem kan komen halen. Tevens wil ik een gesprek aangaan maar in de avond omdat zowel ik als mijn advocaat de hele werkzaam zijn. Mocht dit niet kunnen dan ik ook geen gesprek aangaan. Graag hoor ik van u. Groet, [naam]

E ernstig dishydrotisch eczeem met secundaire infectie.

10-07-2020 om 11.12 Geachte mevrouw [naam], Beste [naam], Dank voor uw e-mail. Wellicht is het goed om een aantal zaken uiteen te zetten voor uw informatie. Indien er geen reden opgegeven wordt voor het opvragen van het medisch dossier, zijn wij verplicht het gehele medische dossier (Fysiek) aan u te verstrekken. In uw geval betekend dit circa 250 pagina's aan medische persoonlijke informatie. Deze handeling kan uitgevoerd worden maar is erg arbeidsintensief. Wettelijk gezien is de termijn gesteld op 4 weken na aanvraag en we zullen dan aan deze termijn voldoen, maar helaas niet eerder dan deze

gestelde termijn. De werkdruk op de huisartsenpraktijk is vanwege corona al (veel) hoger dan normaal voor reguliere zaken, waarbij dit soort aanvragen gene voorrang krijgen. Uiteraard doen wij onze uiterste best om het zo snel mogelijk compleet te hebben. Voorts is het gebruikelijk dat een advocaat zich zelf meldt bij onze praktijk, in samenspraak met u. Een advocaat/adviseur vraagt normaliter nooit een geheel dossier op, maar zal zich toespitsen op een bepaalde periode/episode/termijn. Graag ontvang ik de naam van uw advocaat en het kantoor waarvoor hij/zij werkt, in combinatie met haar contactgegevens en eventueel een referentie. Een advocatenkantoor heeft vrijwel altijd de beschikking over een beveiligde e-mailserver, waarvoor een digitale uitwisseling van gegevens veilig mogelijk is. Waarom wordt hier geen gebruik van gemaakt? Tevens zijn wij als praktijk verplicht u te wijzen op de risico's die het (zelf) opvragen van het gehele medische dossier met zich meebrengt.

P Bij onjuiste bescherming van uw gegevens, kunnen deze in verkeerder handen terecht komen. U bent daar zelf verantwoordelijk voor. Er komt in uw medisch dossier een aantekening dat deze in bezit is van u zelf en dat daarmee de verdere verantwoordelijkheid bij u ligt. Deze informatie is voor elke zorginstelling die aangesloten is op het [naam organisatie] in te zien. Deze gegevens worden met grote zorg bewaard en zijn normaliter niet bedoeld om uit te printen. U doet een verzoek om na gebruikelijke kantoortijden een afspraak te wensen. Wettelijk is het zo geregeld dat zorg buiten deze tijden door de huisartsenpost opgevangen wordt in de gemeente [naam]. In uw geval vraag ik mij af waarom uw advocaat buiten haar eigen kantoortijden een afspraak wenst. Gezien het contact met u de afgelopen dagen, concludeer ik dat u prioriteit geeft aan dit onderwerp. Waarom kunt u samen met uw advocaat geen afspraak gedurende kantoortijden maken? Zonder opgaaf van reden of verduidelijking van uw vraag en gegevens van uw advocaat kunnen we helaas niet aan uw verzoek tegemoet komen om buiten kantooruren af te spreken. Zoals tijdens het laatste telefoongesprek ook aangegeven staat de uitnodiging van onze praktijk nog steeds om samen met uw advocaat tijdens kantooruren in gesprek te gaan om te bespreken waarvoor de informatie precies nodig is en om te bespreken of verstrekking van het gehele dossier noodzakelijk is. U kunt daarvoor contact opnemen met een van onze assistentes voor het inplannen van een afspraak. Met vriendelijke groet

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Op 17 juni 2020 nam klaagster telefonisch contact op met de huisartsenpraktijk vanwege eczeem op de binnenkant van haar handen. Klaagster mocht niet naar de praktijk komen in verband met de corona maatregelen. In plaats daarvan werd haar

verzocht om foto's van haar handen per e-mail naar de praktijk te sturen waaraan klaagster heeft voldaan.

- 2.2 Op 22 juni 2020 nam klaagster weer contact op met de praktijk. De zelf die zij op 17 juni 2020 voorgeschreven had gekregen had niet geholpen. Opnieuw werd haar verzocht foto's van haar handen toe te sturen, hetgeen klaagster ook toen weer heeft gedaan. Er werd nieuwe zelf voorgeschreven.
- 2.3 Op 23 juni 2020 belde klaagster in de ochtend met de praktijk. Zij betwist dat de assistente haar diezelfde dag een consult bij verweerster zou hebben aangeboden en dat zij dit zou hebben geweigerd vanwege haar werk. Volgens klaagster kon zij pas op 25 juni terecht in de praktijk. Op de door klaagster met urgentie gestuurde mail van 9.49 uur werd door de praktijk niet gereageerd. Van de voorgeschreven zelf – die zij om 12.00 uur bij de apotheek had opgehaald - kreeg zij bijwerkingen, waarna zij opnieuw contact opnam met de praktijk. Na aandringen werd haar die middag een consult op een spoedplek aangeboden. Volgens klaagster moest de druk van haar handen af maar verweerster durfde de blaren op haar handen niet door te prikken en schreef een antibioticazelf voor.
- 2.4 Op 24 juni 2020 belde klaagster naar de praktijk omdat de klachten niet minder werden. Zij voelde zich rillerig en niet lekker. Verweerster schreef een antibioticakuur voor.
- 2.5 Op 25 juni 2020 stuurde klaagster opnieuw een foto van haar handen naar de praktijk omdat haar klachten weer waren verergerd. Verweerster nam toen voor het eerst uit haar zelf telefonisch contact op met klaagster en verwees haar door naar het ziekenhuis. Klaagster werd diezelfde dag nog opgenomen.
- 2.6 Volgens klaagster is haar te laat een consult aangeboden. Steeds werd haar gezegd dat zij niet langs mocht komen vanwege Corona. Verweerster had volgens haar voldoende gelegenheid gehad om in juni 2020 de praktijk op orde te krijgen. Klaagster voelt zich onheus bejegend waardoor haar vertrouwen in huisartsen is gedaald. Op 26 juni 2020 nadat klaagster was ontslagen uit het ziekenhuis kwam zij verweerster tegen bij de apotheek. Verweerster toonde toen weinig interesse volgens klaagster. Verweerster heeft haar nooit gebeld na de ziekenhuisopname om te informeren hoe het met haar ging. Klaagster voert aan dat verweerster tekort is geschoten in haar zorgplicht en inspanningsverplichting op grond van de behandelingsovereenkomst.
- 2.7 Klaagster heeft meerdere malen om haar medisch dossier moeten vragen en uit moeten leggen waarom zij de informatie nodig had, zodat verweerster kon bepalen of verstrekking van het (gehele) dossier nodig was. Klaagster meldde verweerster dat zij het dossier zelf kwam ophalen bij de praktijk, maar die mogelijkheid heeft zij nooit gehad. Verweerster had klaagster op 18 augustus 2020 per e-mail gemeld dat haar dossier aan haar nieuwe huisarts was overgedragen. Tijdens het bemiddelingsgesprek op 20 augustus 2020 werd dit door verweerster ontkend. Klaagster voelde zich als een

klein kind terecht gewezen. Uiteindelijk heeft klaagster pas op 12 oktober 2020 het dossier van haar nieuwe huisarts ontvangen.

- 2.8 Bij het bemiddelingsgesprek op 20 augustus 2020 was naast verweerster ook haar partner als praktijkmanager aanwezig. Deze stelde zich defensief en dwingend op volgens klaagster. Op het maken van excuses en vergoeding van de kosten ging verweerster niet in. Op de opmerking van klaagster dat zij zich gedurende de opname in het ziekenhuis alleen had gevoeld gaf verweerster slechts aan dat zij het vervelend vond dat klaagster het zo had ervaren.
- 2.9 Klaagster verzoekt de geschillencommissie haar klacht gegrond te verklaren en verweerster te veroordelen in de door haar gemaakte kosten ad. € 688,10, bestaande uit zorgkosten, loonderving en € 100,00 aan kosten voor het schoonmaken van haar appartement.

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerster heeft kort na de uitbraak van COVID-19 de huisartsenpraktijk overgenomen, waarvan klaagster al deel uitmaakte. De praktijk volgde de adviezen van de Landelijke Huisarts Vereniging (LHV) en de Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) op. Vanaf 1 juni 2020 kon geleidelijk aan de reguliere zorg weer worden opgepakt. Het advies van de LHV en de NHG was toen om het beeldbellen, foto's van huidafwijkingen per mail, telefonische consulten en aangepaste spreekuren (3 patiënten per uur in plaats van 5) zoveel mogelijk te continueren.
- 3.2 Op 17 juni 2020 nam klaagster vanwege toename van eczeem aan haar handen contact op met de praktijk. De assistente vroeg haar een foto te sturen. Op de foto zag verweerster blaasjeseczeem. Er werd gestart met Hydrocortisonzalf en vaselinelanette-crème. Daarnaast werd klaagster geadviseerd zo min mogelijk haar handen te wassen en geen handschoenen te dragen.
- 3.3 Op 22 juni 2020 liet klaagster weten dat haar klachten waren verergerd, ondanks het gebruik van de voorgeschreven zalf. Verweerster schreef ketaconazol voor omdat de huidaandoening passend was bij zowel eczeem als bij een dermatomycose.
- 3.4 Op 23 juni 2020 verzocht klaagster om een 'live' afspraak. In de ochtend werd haar een afspraak aangeboden maar klaagster kon niet vanwege haar werk. In de middag was er plaats op een spoedplek. Op de handen van klaagster zag verweerster gele crustae met warme rode handen, waarbij zij dacht aan een geïnfecteerd eczeem. Er werd gestart met een kuur fusidinezuurzalf (antibioticumzalf); klaagster werd geadviseerd contact op te nemen bij verergering van haar klachten.

- 3.5 Op 24 juni 2020 nam klaagster opnieuw contact op. Een hand was verbeterd, maar de andere hand niet en daarbij voelde klaagster zich ook niet lekker. Verweerster schreef een antibioticum (Augmentin) voor wat zich naast de huidbacteriën ook op de mondbacteriën richt, dit laatste mede gezien het beroep van klaagster als tandartsassistente.
- 3.6 Op 25 juni 2020 stuurde klaagster opnieuw een foto. De hand was vurig rood en duidelijk verergerd ten opzichte van de voorgaande dagen. Ook was er een pusplek te zien. Verweerster dacht aan geïnfecteerd eczeem en besprak dit met de chirurg. Volgens de chirurg zouden de klachten kunnen wijzen op een panaritium (een diepe infectie van de vinger). Verweerster noteerde dit in haar verwijsbrief en nam contact op met klaagster dat zij zich kon melden op de spoedeisende hulp (SEH) van het [naam ziekenhuis] in [plaats].
- 3.7 Op 26 juni 2020 kwam verweerster klaagster tegen bij de apotheek. Zij begroette haar en wenste haar veel sterkte. Klaagster reageerde afwerend waardoor verweerster geen verdere toenadering zocht. Verweerster was in de veronderstelling zorgvuldig te hebben behandeld en schrok van de reactie van klaagster.
- 3.8 Op 7 juli 2020 ontving verweerster een mail van klaagster waarin zij vroeg om een afschrift van haar medisch dossier. Verweerster nam de volgende dag telefonisch contact op met klaagster. Volgens klaagster had de chirurg gezegd dat zij steken had laten vallen. Ook had men het op klaagsters werk vreemd gevonden dat zij met deze klachten mocht blijven doorwerken. Bovendien mocht zij bij haar vorige huisarts altijd op het spreekuur komen. Verweerster probeerde uit te leggen dat zij in coronatijd zo min mogelijk patiënten kon zien en op andere manieren goede zorg bood door beeldbellen, e-consulten, e-mail of telefonisch contact. Klaagster begreep dit niet, op de tandartspraktijk waar zij werkt mocht iedereen komen.
- 3.9 Op 8 juli 2020 berichtte verweerster - nadat zij advies had ingewonnen bij de LHV - dat klaagster haar dossier via het online portaal kon inzien. Mailen zou vanwege privacy redenen te risicovol zijn. Verweerster bood aan het dossier gezamenlijk met klaagster door te nemen zodat zij daarbij uitleg kon geven. Klaagster meldde dat zij een klacht tegen verweerster ging indienen en dat zij een advocaat had ingeschakeld. Op de door verweerster aangeboden gesprekken wilde klaagster alleen ingaan als zij samen met haar advocaat in de avond mocht komen.
- 3.10 Naar aanleiding van de opmerking van klaagster dat zij steken had laten vallen, nam verweerster op 9 juli 2020 contact op met de SEH-arts. Deze herkende het verwijt niet; volgens hem had verweerster juist snel en efficiënt gehandeld.
- 3.11 Op 10 juli 2020 vroeg verweerster aan klaagster om de contactgegevens van haar advocaat; zij wilde weten of het volledige dossier moest worden overlegd. Klaagster liet weten dat zij een andere huisarts ging zoeken.

- 3.12 Op 4 augustus 2020, tijdens haar vakantie, ontving verweerster een verzoek van klaagster om haar dossier over te dragen aan haar nieuwe huisartsenpraktijk.
- 3.13 In een e-mail van 18 augustus 2020 heeft verweerster - opnieuw na overleg met de LHV - klaagster gevraagd of zij een deel van het medisch dossier mocht achterhouden in verband de klacht die klaagster had ingediend. Verweerster heeft met het overdragen van het dossier gewacht op toestemming van klaagster. Dit heeft tot verwarring geleid bij klaagster, wat verweerster spijtig vindt. Op 21 augustus 2020 is het dossier alsnog overgedragen aan de nieuwe huisarts van klaagster.
- 3.14 Op 19 augustus 2020 nam verweerster contact op met de behandeld internist van klaagster. Ook hij vond dat zij zorgvuldig had gehandeld. Verweerster heeft de klacht vervolgens besproken in haar team.
- 3.15 Op 20 augustus 2020 vond er digitaal bemiddelingsgesprek plaats waarbij de klachtenfunctionaris aanwezig was. Verweerster was verbaasd over de opmerking van klaagster dat zij een allergische reactie zou hebben gehad van de eerste zalf die werd voorgeschreven. Zij heeft klaagster uitgelegd dat er geen sprake was van een allergische reactie maar dat, na het starten van de Hydrocortisonzalf op 17 juni 2020, een huid/mondbacterie in een kloof van het eczeem terecht was gekomen. Klaagster was niet overtuigd.
- 3.16 Verweerster stelt dat zij naar eer en geweten heeft gehandeld. Zij betreurt het dat klaagster ontevreden is maar vindt dat haar niets te verwijten valt.

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 standaarden van de NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap). De standaard is een richtlijn (opgesteld door de wetenschappelijke beroepsvereniging van huisartsen), die waarborgen geeft voor een zorgvuldige behandelingsaanpak en waarin wordt gewaakt voor over- en onder behandeling. Voor de beoordeling van deze klacht heeft de geschillencommissie in het bijzonder acht geslagen op de NHG standaarden Eczeem en Bacteriële huidinfecties.

- 4.3 Ingevolge artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is een zorgaanbieder verplicht om een dossier in te richten met betrekking tot de behandeling van de patiënt. Daarin dient hij onder meer aantekeningen bij te houden van de gegevens omtrent de gezondheid van de patiënt en de uitgevoerde verrichtingen.
- 4.4 Bij het beoordelen van het handelen van verweerster gaat de commissie uit van hetgeen is vastgelegd in het journaal (lees: dossier) van de huisarts, tenzij er redenen zijn om aan de juistheid daarvan te twifelen.
- 4.5 Deze casus speelt zich af in een periode dat iedere zorginstelling, waaronder de huisartsenpraktijken, genoodzaakt werden om stringente maatregelen te treffen tegen de verspreiding van COVID-19. De LHV, de KNMG en het NHG hebben richtlijnen/adviezen opgesteld om een zo veilig mogelijke zorg te kunnen bieden. In deze context moeten de klachten van klaagster worden beoordeeld.

Klachtonderdeel 1

- 4.6 Klaagster verwijt verweerster dat zij geen goede medische zorg heeft geleverd, haar klachten niet serieus heeft genomen en weinig empathie heeft getoond. De commissie bespreekt deze klachtonderdelen gezien de samenhang gelijktijdig.
- 4.7 Naar het oordeel van de commissie heeft verweerster de klachten van klaagster tijdens de contactmomenten op 17, 22, 23, 24 en 25 juni 2020 overeenkomstig de in 4.2 genoemde standaarden behandeld. Op 17 juni 2020 stelde verweerster aan de hand van een email en een foto die klaagster had toegestuurd vast dat er sprake was van blaasjeseczeem op de handen van klaagster. Verweerster schreef Hydrocortisonzalf en een vaselinlanettecrème voor. Klaagster werd tevens door verweerster geadviseerd om zo min mogelijk haar handen te wassen en geen handschoenen te dragen. Op 22 juni 2020 zocht klaagster opnieuw contact met de praktijk omdat de voorgeschreven zalf niet hielp en de klachten verergerden. Op basis van een nieuwe foto die klaagster die dag mailde, beoordeelde verweerster dat er mogelijk sprake was van een schimmelinfectie en schreef Ketaconazol voor. Hoewel klaagster graag uitgenodigd had willen worden op de praktijk, betwist zij het ingezette medische beleid van verweerster niet.
- 4.8 Pas op 23 juni 2020 is er een verschil van mening over het feit of klaagster nu wel of niet in de ochtend een consult kreeg aangeboden. Volgens klaagster werd haar geen afspraak op 23 juni 2020 aangeboden, maar pas op 25 juni 2020. Verweerster voert aan dat klaagster een afspraak in de ochtend weigerde vanwege haar werk. De commissie oordeelt dat verwijten omtrent inhoud en wijze van mondelinge communicatie zich moeilijk op hun juistheid laten beoordelen. De commissie is immers geen getuige hiervan geweest. Vast staat dat klaagster in de middag een spoedplek aangeboden heeft gekregen en gezien is door verweerster. Verweerster constateerde dat er waarschijnlijk sprake was van een secundaire infectie en schreef een antibioticumzalf voor. Op 24 juni 2020 liet klaagster weten dat haar ene hand was

verbeterd maar de andere niet, ook zou klaagster zich niet lekker voelen. Verweerster schreef een recept voor een oraal antibioticum (pillen) voor. Op 25 juni 2020 stuurde klaagster eerst een mail naar de praktijk en nam vervolgens telefonisch contact op. Op de foto die klaagster toen stuurde is een duidelijke pusplek te zien. Na overleg met de chirurg werd klaagster door verweerster ingestuurd naar het ziekenhuis en opgenomen voor verdere behandeling.

- 4.9 Dat klaagster het vervelend vindt dat zij in eerste instantie niet is uitgenodigd voor een 'live' consult begrijpt de commissie, maar verweerster heeft daarmee gehandeld conform de richtlijnen van de LHV/KNMG/NHG om zoveel mogelijk consulten op afstand te doen. Bovendien laten dermatologische aandoeningen zich over het algemeen goed lenen voor een beoordeling op afstand. De commissie volgt klaagster niet in haar standpunt dat verweerster haar klachten niet serieus heeft genomen. Zij is van oordeel dat verweerster ieder contactmoment – dat weliswaar middels tussenkomst van de assistente plaatsvond – serieus heeft beoordeeld en daar haar behandeling op af heeft gestemd. Dat het voor klaagster wellicht niet altijd duidelijk is geweest dat de assistente met wie zij sprak in opdracht van verweerster handelde kan de commissie begrijpen maar maakt niet dat verweerster ook op dat punt niet heeft gehandeld zoals verwacht mag worden van een redelijk bekwaam en redelijk handelend huisarts. Toen verweerster op 25 juni 2020 constateerde dat haar behandeling niet het gewenste resultaat had en de klachten zelfs verergerden, nam zij terstond contact op met de dienstdoende chirurg en verwees klaagster na overleg door naar het ziekenhuis waar klaagster ook direct kon worden opgenomen. De commissie is van oordeel dat verweerster door op dat moment klaagster door te verwijzen eveneens zorgvuldig heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend huisarts.
- 4.10 Op 26 juni 2020 kwam klaagster verweerster tegen bij de apotheek. Volgens klaagster groette zij maar toonde verder weinig interesse. Verweerster voert daar tegenover aan dat klaagster terughoudend reageerde en op dat moment geen behoefte leek te hebben aan een gesprek. Ook hiervoor geldt dat verwijten omtrent inhoud en wijze van mondelinge communicatie zich moeilijk op hun juistheid laten beoordelen. De commissie is immers geen getuige hiervan geweest. De commissie kan hier niet over oordelen omdat zij niet aanwezig was bij deze ontmoeting. Gezien de inhoud van het dossier waaruit de betrokkenheid van verweerster blijkt komt het de commissie voor dat het ook niet aannemelijk is dat zij bewust een dergelijke houding jegens klaagster heeft ingenomen, wat overigens niet wegneemt dat klaagster dit wel mogelijk zo heeft ervaren.
- 4.11 De commissie acht de hiervoor genoemde klachtenonderdelen ongegrond.

Klachtonderdeel 2

- 4.12 Klaagster verwijt verweerster dat zij haar geen afschrift van haar dossier heeft verstrekt toen zij hier nadrukkelijk om had gevraagd.

4.13 Op grond van artikel 7:456 BW heeft een patiënt recht op inzage/afschrift van het medisch dossier: *“De hulpverlener verstrekt aan de patiënt desgevraagd zo spoedig mogelijk inzage in en afschrift van de bescheiden, bedoeld in artikel 454. De verstrekking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander. De hulpverlener mag voor de verstrekking van het afschrift een redelijke vergoeding in rekening brengen.”*

4.14 Bij de beoordeling van de klacht heeft de commissie verder acht geslagen op de richtlijn van de KNMG, ‘Omgaan met medische gegevens’ 2018, meer in het bijzonder paragraaf 7.1 ‘Inzage en afschrift van het dossier’.

"Hoofddregel: de patiënt heeft recht op inzage in en afschrift van zijn medisch dossier. Een patiënt heeft recht op inzage in en afschrift van zijn medisch dossier. Dit recht van de patiënt op kennisneming van gegevens die over hem worden opgeslagen, heeft een fundamenteel karakter. Dit betekent onder andere dat het – uitzonderingen daargelaten – de patiënt niet onthouden mag worden zijn medisch dossier in te zien en/of daarvan een kopie op te vragen. De arts mag de patiënt begeleiden bij de inzage. De arts moet volgens de wet 'onverwijld' inzage in en afschrift van het dossiergeven. Dat wil zeggen: in ieder geval binnen een maand na het ontvangen van het verzoek".

4.15 De commissie oordeelt als volgt. De hoofddregel is dat een patiënt recht heeft op inzage en afschrift van zijn/haar dossier, binnen een redelijke termijn doch uiterlijk een maand na aanvraag. Verweester is verantwoordelijk voor een goede overdracht van het dossier. Vast staat dat klaagster voor het eerst op 7 juli 2020 aan verweester vroeg om haar medisch dossier naar haar te mailen. Naar het oordeel van de commissie heeft verweester zorgvuldige gereageerd – nadat zij haar beroepsorganisatie had geraadpleegd - door klaagster op 8 juli 2020 te informeren over het risico om een dossier via de mail toe te sturen. Ook heeft zij klaagster terecht gewezen op de risico's die het overhandigen van het papieren dossier met zich meebrengt. Daarnaast heeft zij klaagster de mogelijkheid geboden om haar dossier via een 'online portal' in te zien en haar uitgenodigd om samen het dossier door te nemen en eventueel waar nodig uitleg te geven.

4.16 Op 10 juli 2020 vroeg verweester aan klaagster de contactgegevens van haar advocaat door te geven. Verweester wilde weten of het volledige dossier moest worden overhandigd. Gezien de omvang van het 250 pagina's tellende dossier, is dit naar het oordeel van de commissie geen onterechte vraag. Onweersproken is dat klaagster hier niet op heeft gereageerd. Vervolgens heeft klaagster op 4 augustus 2020 - tijdens de vakantie van verweester - verzocht om haar dossier over te dragen aan de nieuwe huisartsenpraktijk. Op 18 augustus 2020 deelde verweester mede dat zij het dossier had overgedragen, maar wilde weten of zij een kopie mocht behouden voor de klachtenprocedure. Hierdoor ontstond verwarring over het moment van overdracht waarvoor verweester haar excuses aanbood. Het dossier werd vervolgens op 21 augustus 2020 overgedragen aan de nieuwe huisartsenpraktijk. Gezien de

omstandigheid dat verweerster vruchteloos aan klaagster heeft verzocht om met haar advocaat direct na 10 juli 2020 bij haar langs te komen om (delen van) het dossier te verstrekken, in samenhang met het verzoek van klaagster om toezending van het dossier aan haar nieuwe huisarts tijdens de vakantie van verweerster, als ook de lopende klacht die klaagster tegen verweerster had ingesteld waartegen zij zich moest kunnen verweren op basis van dat dossier, komt de commissie tot het oordeel dat de toezending langer heeft geduurd dan de hiervoor genoemde maand. Echter de commissie is van oordeel dat onder de gegeven omstandigheden die relatieve korte duur van de overschrijding is te billijken. Het klachtonderdeel is ongegrond.

- 4.17 De commissie oordeelt dat verweerster niet onzorgvuldig heeft gehandeld en acht dit klachtonderdeel eveneens ongegrond.

5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING

Klager vordert een schadevergoeding van € 788,10. Nu het geschil op alle onderdelen ongegrond is verklaard, komt de commissie niet toe aan een beoordeling van de gevorderde schade.

DE UITSpraak

De commissie verklaart:

Klachtonderdeel 1: ongegrond

Klachtonderdeel 2: ongegrond

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. A.R.O. Mooy, 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, 22 februari 2021

namens de commissie:

De heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter.