

**Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Noord**

**Referentie: 20210058**

**UITSpraak**

**Inzake**

De heer [naam]  
Wonende te [plaats]  
Klager

tegen

Mevrouw [naam], huisarts  
te [plaats]  
Verweerster  
gemachtigde: mr. J.S.M. Brouwer

## DE PROCEDURE

Klager heeft een klacht ingediend jegens verweerster.

Klager heeft op 25 augustus 2021 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Noord (hierna verder te noemen: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

Verweerster en klager 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;
- de aanvulling op de klacht van klager van 26 en 29 juli 2021;
- het verweerschrift van verweerster van 13 oktober 2021.

Klager heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid repliek in te dienen. Om die reden is ook geen dupliek gevraagd aan verweerder.

In haar vergadering van 10 december 2021 heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen.

## SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klager vindt dat:

1. het te lang (weken) duurde voordat verweerster toegang had tot het digitale dossier;
2. het te lang duurde voor hij kon worden ingeschreven bij de apotheek van zijn keuze waardoor hij geen medicatie kreeg;
3. een verwijzing werd geweigerd;
4. zijn dossier zonder toestemming werd gedeeld met klagers nieuwe huisarts en apotheek.

### 1. DE FEITEN

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

- 1.1 Op 4 januari 2021 schreef klager zich via de website in bij de praktijk van verweerster.
- 1.2 Op 16 februari 2021 vindt een kennismakingsconsult plaats met klager en een waarnemend huisarts. Er wordt zolpidem voorgeschreven en afgesproken met de POH-GGZ te overleggen over een verwijzing naar [naam GGZ-instelling]. Het recept voor de zolpidem wordt niet naar de apotheek van voorkeur van klager in [woonplaats klager] gestuurd, maar naar een andere apotheek in [woonplaats klager].

- 1.3 Op 19 februari 2021 en 19 maart 2021 geeft klager per e-mail aan dat hij graag zelf een behandelaar wil kiezen die ook zelf medicatie kan voorschrijven.
- 1.4 Op 25 maart 2021 bericht klager dat hij zich heeft ingeschreven bij een andere huisarts. Op 29 maart 2021 wordt klagers dossier digitaal verzonden naar diens nieuwe huisarts.

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

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Nadat klager zich inschreef bij verweerster kon zij niet in zijn digitale dossier. Dat kon pas toen klager het dossier zelf deelde met verweerster. Ook duurde het weken voor klager terecht kon bij zijn eigen apotheek. Het recept voor klagers medicatie werd niet verzonden naar zijn eigen apotheek in [woonplaats klager], maar naar een andere apotheek in [plaats praktijk verweerster].
- 2.2 Klager heeft een verwijzing gevraagd voor de behandeling van zijn depressie en kreeg deze ook niet. Hij wilde niet door de POH-GGZ behandeld worden. Verweerster wilde alleen verwijzen naar [naam GGZ-instelling]. Klager wilde zijn behandelaar echter zelf uitzoeken. Vervolgens heeft verweerster klagers medisch dossier niet aan hem verzonden, maar aan zijn nieuwe huisarts zonder zijn toestemming. Verweerster heeft klager niet geholpen en behandeling drie maanden vertraagd, zodat klager een nieuwe huisarts moest zoeken.
- 2.3 Klager vordert een schadevergoeding van € 1.000,00 euro voor het leed en de schade die klager heeft geleden.

## **3. HET VERWEER**

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Klager heeft zich op 4 januari 2021 met een inschrijfformulier via de website in de praktijk van verweerster ingeschreven. Op het formulier heeft hij de vorige huisarts en vorige apotheek in [woonplaats klager] vermeld. Via Zorgmail is bij de door hem aangegeven huisarts het medisch dossier opgevraagd. Eveneens via Zorgmail ontving de praktijk het bericht dat klager was uitgeschreven, geen inschrijving bekend was en dat klager niet welkom was in die praktijk. Op 20 januari 2021 stuurt klager een e-mail met de vraag of zijn dossier is ontvangen. Hij vraagt tevens of schriftelijk bevestigd kan worden dat hij naar een apotheek in [plaats praktijk verweerster] moet gaan, waarmee de praktijk digitaal een cluster vormt. De assistente antwoordt dat het dossier nog niet is binnen gekomen en dat zij nogmaals zal informeren. Tevens laat zij weten dat de praktijk in beginsel geen patiënten uit [woonplaats klager] aanneemt, dat verweerster een uitzondering heeft gemaakt en dat tot nader bericht met de apotheek in [plaats praktijk verweerster] wordt gewerkt. Klager verwijst dan in zijn volgende e-mail naar

correspondentie met zijn maatschappelijk werker van eerder die maand waarin werd meegedeeld dat een patiënt met een woonadres in [woonplaats klager] ingeschreven kan blijven bij zijn apotheek in [woonplaats klager]. Met een e-mail van 29 januari 2021 stuurt klager dan zelf zijn dossier aan de praktijk.

- 3.2 Op 3 februari 2021 neemt de maatschappelijk werker van klager telefonisch contact op met de praktijk om een afspraak te maken voor een intake bij de POH-GGZ. Op 16 februari 2021 bezoekt klager samen met deze maatschappelijk werker het spreekuur van de waarnemend huisarts voor een intake. Klager heeft slaapproblemen, depressieve gevoelens en piekert veel. Hij heeft bij de vorige huisarts begeleiding gehad van de POH-GGZ maar voelde zich niet gehoord. Hij wil graag verwezen worden naar [naam GGZ-instelling], een GGZ instelling die bekend is bij de maatschappelijk werker. De huisarts schrijft slaapmedicatie voor en spreekt af dat zij met de POH-GGZ in de praktijk zal overleggen, die voor terugkoppeling aan de maatschappelijk werker zal zorgen. Na intern overleg neemt de POH-GGZ op 18 februari 2021 contact op met de maatschappelijk werker voor overleg om alternatieven te bespreken, maar de telefoon wordt niet beantwoord. Zij spreekt in met het verzoek terug te bellen voor overleg. Op 19 februari 2021 ontvangt de praktijk een e-mail van klager omdat het recept voor de slaapmedicatie naar de verkeerde apotheek is verzonden. Voorts verzoekt hij om met spoed te worden verwezen naar een arts van eigen keuze voor behandeling van zijn depressieve klachten. Die e-mail wordt niet (direct) ontvangen. Op 23 februari 2021 neemt klager zelf contact op, omdat hij nog niet beschikt over de slaapmedicatie. Volgens klager heeft hij al meerdere keren doorgegeven dat het recept naar apotheek [woonplaats klager] moet worden verzonden en is van mening dat de praktijk het beleid, zoals op de website staat, moet aanpassen. Het recept wordt naar de apotheek die de voorkeur heeft van klager gefaxt.
- 3.3 Op 11 maart 2021 neemt de POH-GGZ, bij uitblijven van een contact met de maatschappelijk werker, telefonisch contact op met klager zelf in verband met zijn verzoek tot verwijzen. Dan blijkt dat klager een nieuwe hulpverlener heeft. Dat telefonisch contact verloopt echter niet soepel en de POH-GGZ belt later nogmaals terug. Klager wil zijn klacht kwijt dat er van alles is misgegaan met de medicatie. Omdat ook dát gesprek niet vloeiend verloopt laat de POH-GGZ weten dat een collega zal terug bellen voor een nieuw contact en overleg. Op 17 maart 2021 neemt deze collega telefonisch contact op met klager. Klager geeft aan dat hij een open verwijzing wil voor zijn depressieve klachten en medicamenteuze ondersteuning. Bij de vraag of klager een behandelaar heeft, geeft hij geen antwoord. De POH-GGZ vraagt de klachten uit maar komt niet verder door het defensieve gedrag. Zijn advies luidt om de contacten dan via de nieuwe hulpverlener van klager te laten verlopen. Met een e-mail van 25 maart 2021 deelt klager vervolgens mee dat hij zich heeft ingeschreven bij een andere huisarts. Op 29 maart 2021 wordt het dossier opgevraagd door de nieuwe huisartsenpraktijk. Het dossier wordt via Zorgmail overgedragen en aan klager wordt per e-mail meegedeeld dat het dossier digitaal is verzonden. Klager vraagt op 2 april 2021 zelf ook om een

afschrift en per e-mail van 7 april 2021 wordt hem meegedeeld dat hij een print kan ophalen.

- 3.4 Klager heeft op het door hem ingevulde en ondertekende inschrijfformulier toestemming gegeven om met de vorige huisarts en vorige apotheek gegevens uit te wisselen. Toen bleek dat bij de vorige huisarts geen dossier aanwezig was, is het dossier van klager zelf ontvangen. De gevolgen van de keuze voor een huisarts buiten klagers woonplaats zijn uitgelegd. Inmiddels is voorzien in een koppeling met een aantal apotheken in [woonplaats klager]. Een verwijzing voor depressieve klachten is niet geweigerd. Een open verwijzing is echter niet mogelijk. Klager gaf geen keuze aan, waarop hem is geadviseerd om met de nieuwe hulpverlener nogmaals contact op te nemen met de praktijk. Klager heeft op het inschrijfformulier toestemming verleend om gegevens te delen met nieuwe huisarts en apotheek.

#### **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 Klager vindt dat:
1. het te lang (weken) duurde voordat verweerster toegang had tot het digitale dossier;
  2. het te lang duurde voor hij kon worden ingeschreven bij de apotheek van zijn keuze waardoor hij geen medicatie kreeg;
  3. een verwijzing werd geweigerd;
  4. zijn dossier zonder toestemming werd gedeeld met klagers nieuwe huisarts en apotheek.

#### Klachtonderdeel 1:

- 4.3 Klager vindt dat het te lang (weken) duurde voordat verweerster toegang had tot het digitale dossier.
- 4.4 Uit de stukken maakt de commissie op dat de vorige huisarts van klager het dossier niet (digitaal) heeft overgedragen, ook niet nadat de assistente daar nogmaals om verzocht heeft bij de vorige huisarts. Bericht werd dat de vorige huisarts niet beschikte over het medisch dossier van klager. Klager beschikte echter zelf over zijn dossier en heeft dit zelf aan verweerster ter beschikking gesteld. Dat verweerster het medisch dossier niet ontving van de vorige huisarts, is niet verwijtbaar aan verweerster, daarbij beschikte klager zelf over zijn dossier. De commissie verklaart klachtonderdeel 1 ongegrond.

### Klachtonderdeel 2:

- 4.5 Klager vindt dat het te lang duurde voor hij kon worden ingeschreven bij de apotheek van zijn keuze waardoor hij geen medicatie kreeg.
- 4.6 Bij inschrijving in de praktijk van verweester heeft klager op het inschrijfformulier aangegeven een voorkeur te hebben voor apotheek [naam] in [woonplaats klager]. Ook gaf hij toestemming voor uitwisseling van gegevens.  
Door de assistente is bij inschrijving ook aangegeven aan klager dat hij gebruik kon blijven maken van zijn apotheek in [woonplaats klager]. Later wordt klager echter verteld dat de praktijk samenwerkt met een vaste apotheek in [plaats praktijk verweester]. Het recept voor de op 16 februari 2021 voorgeschreven medicatie werd vervolgens gestuurd naar een andere (derde) apotheek in [woonplaats klager].
- 4.7 Ingevolge artikel 38 en 39 van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg), stelt de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) regels vast met betrekking tot de informatieverplichting van zorgaanbieders. In de Regeling transparantie zorgaanbieders is bepaald in artikel 4 lid 6 dat de zorgaanbieder in geval van doorverwijzing voor vervolgzorg de consument zo objectief mogelijk adviseert. Daarbij wijst de zorgaanbieder de consument op zijn keuzevrijheid. In artikel 6 van genoemde regeling is bepaald dat het niet is toegestaan de consument te misleiden, in de toelichting wordt het voorbeeld van het belemmeren van de vrije keuze genoemd door een huisarts die stelt alleen medicijnen bij een bepaalde apotheek te kunnen afhalen. De huisarts mag de consument de toegang tot een andere apotheek niet ontzeggen en mag evenmin de suggestie wekken dat er geen keuze mogelijk is.
- 4.8 Op grond van bovenstaande is het de huisarts niet toegestaan om een patiënt te verplichten gebruik te maken van een bepaalde apotheek en heeft een patiënt vrije keuze. Klager heeft een apotheek van zijn keuze doorgegeven bij inschrijving. Desondanks ontstond verwarring over deze vrije keuze en over naar welke apotheek het recept gestuurd zou worden. Dit is uiteindelijk naar een verkeerde (derde) apotheek gestuurd. De commissie verklaart klachtonderdeel 2 gegrond.

### Klachtonderdeel 3:

- 4.9 Klager vindt dat een verwijzing werd geweigerd.
- 4.10 Tijdens het consult van 16 februari 2021 heeft klager aangegeven verwezen te willen worden naar [naam GGZ-instelling]. Afsproken werd dat de waarnemend huisarts contact op zou nemen met de POH-GGZ om te overleggen over dit verzoek en daarna weer contact op zou nemen met de hulpverlener van klager. Het is echter niet meer gelukt deze hulpverlener te bereiken, waarna bleek dat klager inmiddels een andere hulpverlener had. Toen rechtstreeks contact opgenomen werd met klager, liep dit contact niet goed. Vervolgens heeft klager zich ingeschreven bij een andere huisarts. Er

is daarmee naar het oordeel van de commissie niet geweigerd te verwijzen, maar werd eerst gepoogd de hulpvraag van klager verder te onderzoeken. Hierna was contact niet meer mogelijk en liep daarna niet goed meer. De commissie verklaart klachtonderdeel 3 ongegrond.

#### Klachtonderdeel 4:

- 4.11 Klager vindt dat zijn dossier zonder toestemming werd gedeeld met klagers nieuwe huisarts en apotheek.
- 4.12 Op het inschrijfformulier waarmee klager zich inschreef bij de praktijk van verweerster heeft klager toestemming gegeven voor opvragen van gegevens bij zijn vorige apotheek en het ziekenhuis. Klager heeft op dit inschrijfformulier -anders dan zoals verweerster stelt- géén toestemming gegeven voor uitwisseling van informatie met andere apotheken, noch met zijn nieuwe huisarts, de opvolgend huisarts van verweerster. Verweerster heeft ook geen andere documenten overgelegd waar deze toestemming uit af te leiden valt. De commissie verklaart klachtonderdeel 4 gegrond.

### **5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING**

- 5.1 Klager verzoekt naast beoordeling van de klacht om toekenning van een bedrag van € 1.000,00,-- aan materiële en immateriële schadevergoeding.
- 5.2 Voor de beantwoording van de vraag of een partij schade lijdt en in welke omvang, zoekt de commissie aansluiting bij de relevante regelgeving en jurisprudentie ten aanzien van schade in het Burgerlijk Wetboek.
- 5.3 Klager heeft niet onderbouwd waardoor hij schade heeft geleden en hoe hoog die schade was. Nu klager ook niet reageerde door repliek in te dienen heeft klager de mogelijkheid tot een nadere onderbouwing voorbij laten gaan. De commissie wijst de gevorderde schadevergoeding af.
- 5.4 Nu klager is vrijgesteld van betaling van het griffierecht, zijn er geen termen aanwezig om verweerster te veroordelen in terugbetaling van het griffierecht.

## **DE UITSPRAAK**

**De commissie verklaart:**

**Klachtonderdeel 1: ongegrond**

**Klachtonderdeel 2: gegrond**

**Klachtonderdeel 3: ongegrond**

**Klachtonderdeel 4: gegrond**

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. J. van der Hulst , voorzitter

Mevrouw drs. R. Boeve-Smit, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/Ineen

Mevrouw drs. K. Slot, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/Ineen

De heer mr. M. Kooijman.

Mevrouw drs. D.F. Bakker.

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

Eindhoven, 19 januari 2022

namens de commissie:

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