

## Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West

Referentie: 20230027

### UITSPRAAK

#### Inzake

Mevrouw [naam]  
Wonende te [plaats]  
klaagster

tegen

Mevrouw [naam], huisarts  
te [plaats]  
verweerster

gemachtigde: mr. J.A. De Clerck, Van Benthem & Keulen advocaten

## DE PROCEDURE

Klaagster heeft een klacht ingediend jegens verweerster. De klacht betreft de zoon van klaagster, [naam], geboren op 8 augustus 2011, verder te noemen: de patiënt.

Klaagster heeft op 9 april 2023 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West (hierna verder te noemen: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende het geschil op te vragen en heeft schriftelijk ingestemd het geschil bij bindend advies door de geschillencommissie te laten beslechten.

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van de volgende en tussen partijen gewisselde stukken:

- een klachtbrief ontvangen op 28 februari 2023;
- de aanvulling op de klacht van klaagster van 31 maart 2023;
- het verweerschrift van verweerster van 22 mei 2023;
- de repliek van klaagster van 6 juni 2023;
- de dupliek van verweerster van 19 juni 2023.

Op 25 september 2023 vond een hoorzitting plaats. Klaagster en haar echtgenoot waren aanwezig, vergezeld door de heer [naam] en mevrouw [naam]. Verweerster was aanwezig, bijgestaan door mr. J.A. De Clerck, Van Benthem & Keulen advocaten. Daarnaast was mevrouw [naam], assistente aanwezig.

De uitspraak is vastgesteld op 25 september 2023.

## SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerster dat haar op 12 december 2022 een consult voor de patiënt werd geweigerd, terwijl zij daar nadrukkelijk om had verzocht. Daarnaast verwijt zij verweerster dat het op 12 december 2022 veel te lang heeft geduurd alvorens er werd teruggebeld.

## 1. DE FEITEN

De geschillencommissie gaat uit van de volgende als vaststaand aangenomen feiten, waarbij eventuele schrijffouten uit het journaal telkens zijn overgenomen::

1.1 Verweerster is waarnemend huisarts in de huisartsenpraktijk [naam] in [plaats].

1.2 Op 12 december 2022 vermeldt het journaal als volgt:

- S AM: heb jij nog aanvullingen op mijn advies → moeder wil eigenlijk dat ze gezien worden, ik hoor geen alarm symptomen*
- S Moeder belt: zoon is sinds het weekend aan het overgeven (2x) maakt zich zorgen wil een afspraak. Hij plast+ geen koorts. Geen bloed. brijerige ontlasting*
- O Moeder gebeld om 14.40 uur: vind het raar dat hij precies de zelfde klachten weer heeft en wil onderzoeken → uitleg gegeven dat wij voor buikgriep geen onderzoeken doen en dat er geen indicatie voor is. (denk niet dat mw snapt wat virussen inhoud)*
- E Veronderstelde gastro-intestinale infectie*
- P advies: thuisarts.nl en ik ga overleggen met arts ivm niet kunnen geruststelling in 1e gesprek heb aangegeven da tik terug bel. Even een uur niets drinken zodat de maag tot rust kan komen. Daarna iedere 10 minuten een slokje drinken nemen. Als het goed gaat, langzaam uitbouwen. Bij niet alert zijn, 12 uur niet geplast, of als hij morgen nog steeds overgeeft, weer contact Beleid en advies doorgenomen : nu geen reden voor verdere acties.*

## 2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

2.1 Klagster voert aan dat de patiënt, als gevolg van het niet tijdig diagnosticeren en behandelen van een blindedarmonsteking, een darmperforatie heeft gehad. Dit resulteerde in een buikvliesontsteking en 2 ziekenhuisopnames.

- 2.2 Op zaterdagochtend 10 december 2022 had de patiënt pijn bij de rechterzijde van de navel en vaak moest overgeven, ook in de nacht. Ook de volgende dag hielden de klachten aan. Klaagster dacht op dat moment dat de klachten wel vanzelf over zouden gaan.
- 2.3 Op maandag 12 december 2022 nam klaagster direct om 9.00 uur contact op met de huisartsenpraktijk. De klachten die in het weekend zich openbaarden, waren onverminderd aanwezig. Klaagster benadrukte in het contact met de assistente dat de patiënt het weekend met regelmaat had overgegeven, pijn had rechts van zijn navel en niet at. Zijn reactievermogen was verder goed en ook had hij geen koorts. De assistente zou overleggen met de huisarts en klaagster terugbellen. Over het tijdstip van het terugbellen, werd niets afgesproken.
- 2.4 De vader van patiënt nam op maandagmiddag om 14.39 uur contact op met de spoedlijn van de huisartsenpraktijk omdat de assistente nog niet had teruggebeld. De assistente verzocht de vader niet verder te praten over de spoedlijn maar op de algemene receptielijn terug te bellen. Op datzelfde moment werd klaagster door een andere assistente gebeld. De assistente legde uit dat de klachten van de patiënt waarschijnlijk werden veroorzaakt door een (buikgriep) virus. Dit kon een dag of drie tot een week aanhouden. Geadviseerd werd om de patiënt limonade en water te geven. Het niet willen eten door de patiënt zou geen reden tot zorg zijn. Het verzoek van klaagster om een afspraak te maken op het spreekuur, werd niet gehonoreerd. Klaagster kon de discussie niet aan en beëindigde het gesprek.
- 2.5 Klaagster nam vervolgens diezelfde avond contact op met de huisartsenpost. Zij werd daar terugverwezen naar haar eigen huisarts.
- 2.6 Op 13 en 14 december 2022 namen de klachten toe. De patiënt had last van diarree, pijn, ontbreken van eetlust, misselijkheid, huiduitslag en vaatverwijding in de ogen. Klaagster gaf op eigen initiatief medicatie (Buscopan, loperamide en paracetamol) aan de patiënt. Sommige klachten verdwenen, maar kwamen terug nadat de medicatie was uitgewerkt. Op 15 december 2022 waren een aantal klachten ogenschijnlijk minder aanwezig. De huiduitslag verergerde.
- 2.7 Op vrijdag 16 december 2022 in de namiddag belde klaagster opnieuw naar de huisartsenpraktijk. Pas na 20 minuten werd er opgenomen. Klaagster vroeg om een afspraak op het spreekuur. Zij maakte zich zorgen. De assistente zou overleggen met de huisarts en direct terugbellen. Aan dit terugbelverzoek werd volgens klaagster de urgentie 'dringend' toegekend.

In de tussentijd kreeg de patiënt ook last van zijn arm. Klaagster had de hoop op contact met de huisarts opgegeven. Zij nam contact op met de huisartsenpost. De patiënt werd verwezen naar de spoedeisende hulpafdeling van het [naam ziekenhuis]. Uit bloed- en echo-onderzoek werd vastgesteld dat de patiënt een geperforeerde blindedarmontsteking had,. De volgende dag werd hij geopereerd.

- 2.8 30 december 2022 tot en met 3 januari 2023 werd de patiënt voor de tweede maal opgenomen in het ziekenhuis. Klaagster heeft in de hele periode niets gehoord van de betrokken huisartsen.
- 2.9 Klaagster vordert van verweerster een materiële en immateriële schadevergoeding van € 25.000,00. Zij voert aan dat de patiënt zowel fysiek als psychisch schade heeft geleden. Ook de ouders hebben psychische schade geleden. Daarnaast hebben de ouders als gevolg van de ziekte van de patiënt, 2 maanden lang niet volledig kunnen werken. Ten aanzien van de toekomst is er nog veel onzeker. De patiënt heeft nog steeds last van buikpijn en geeft nog regelmatig over.
- 2.10 Ter hoorzitting verklaarde klaagster dat zij het gevoel had niet serieus te zijn genomen door de assistente en de huisartsen. Klaagster zegt te hebben gemeld dat de patiënt last had van zijn buik, aan de rechterzijde van zijn navel. Ook dat hij het hele weekend had overgegeven. Het advies van de assistente om bij klachten van niet alert zijn, 12 uur niet plassen en bij aanhoudend overgeven, de volgende dag weer contact op te nemen, heeft klaagster niet zo begrepen. Klaagster maakte op uit het contact dat zij van de huisarts niet mocht komen en moest afwachten.

### 3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerster voert aan dat haar betrokkenheid zich beperkt tot het telefonische contact van klaagster met de assistente op 12 december 2022.

- 3.2 Klaagster heeft op maandagochtend 12 december 2022 contact opgenomen met de huisartsenpraktijk. De assistente die het telefoongesprek met klaagster had, dacht aan een buikgriep/virus. Conform de triagewijzer adviseerde zij om de patiënt een uur lang niets te drinken te geven en de maag tot rust te laten komen. Daarna iedere 10 minuten een slokje. Als dat goed ging, kon het worden opgebouwd. Bij minder alertheid, 12 uur niet plassen of de volgende dag nog steeds overgeven, werd geadviseerd opnieuw contact op te nemen met de huisartsenpraktijk. Klaagster werd verwezen naar de website van thuisarts.nl. Vanwege de ongerustheid van klaagster, zou de assistente nog met de huisarts overleggen.
- 3.3 De assistente noteerde in de agenda voor verweerster en haar collega de vraag of zij nog aanvullingen hadden op het door haar gegeven advies. Ook vermeldde zij dat de moeder eigenlijk een afspraak op het spreekuur wilde. Alarmsymptomen waren er niet. Er was geen sprake (rectaal) bloedverlies, geen koorts, geen - frequente - waterdunne ontlasting. De patiënt had 2 maal gebraakt, drinken en plassen was normaal en het reactievermogen was goed. Dit leidde tot een U5 urgentie: advies. Bij aanhouden dan wel verergering van de klachten, moest klaagster opnieuw contact opnemen. Verweerster heeft het beleid wat de assistent aan klaagster had medegedeeld, mondeling bevestigd. Diezelfde ochtend (11.15 uur) accordeerden verweerster of haar collega het advies dat door de assistente was gegeven aan klaagster. In het dossier werd genoteerd: *'Veronderstelde gastro-intestinale infectie'*.
- 3.4 Verweerster heeft geen reden om aan te nemen dat de notities van de assistente in het dossier en het advies dat zij op 12 december 2022 aan klaagster had gegeven, niet juist zouden zijn. Het medisch dossier is duidelijk en de inhoud daarvan is leidend geweest voor de beoordeling van het handelen van verweerster.
- 3.5 Nog voordat de assistente kon terugbellen, belden de ouders op de spoedlijn. Om de spoedlijn vrij te houden, werd klaagster om 14.40 uur direct teruggebeld. De assistente legde uit dat de huisarts het eerder gegeven advies had geaccordeerd en dat er op dit moment waarschijnlijk sprake was van een buikgriep. Er was geen medische indicatie voor verdere acties. Het afgesproken beleid en gegeven advies werd nogmaals herhaald.
- 3.6 In de avond van 12 december 2022 nam klaagster contact op met de huisartsenpost, maar werd terugverwezen naar haar eigen huisarts. Ook de huisartsenpost zag geen aanleiding voor een consult. Een terugkoppeling van de huisartsenpost heeft verweerster niet ontvangen.

- 3.7 Op vrijdagmiddag 16 december 2022 om 16.38 uur nam klaagster weer contact op met de huisartsenpraktijk. De patiënt had geen diarree meer, maar wel erge buikpijn. Ook had hij rode vlekken op zijn lichaam, hoofdpijn en pijn bij het hoofd naar de kin brengen. Er werd meteen een telefonisch consult met de collega van verweerster ingepland. Toen haar collega om 18.30 uur terugbelde naar klaagster, werd er niet opgenomen.
- 3.8 De huisartsenpraktijk ontving op 22 december 2022 een bericht over de ziekenhuisopname van de patiënt op 16 december 2022. De reden van opname was een verdenking op een geperforeerde appendicitis (blindedarmontsteking). De operatie had plaatsgevonden op 17 december 2022.
- 3.9 Verweerster wijst de gevorderde schadevergoeding door klaagster van de hand. Er is geen sprake van onzorgvuldig handelen. Ook ontbreekt er causaal verband tussen het vermeende onzorgvuldige handelen en de schade die klaagster zegt te hebben geleden.
- 3.10 Ter hoorzitting verklaarde verweerster dat op basis van de informatie die zij van de assistente had verkregen en in het journaal had gelezen, er op 12 december 2023 geen sprake was van enige urgentie om de patiënt uit te nodigen voor het spreekuur of anderszins te verwijzen. Er waren geen alarmsymptomen aanwezig. Ook was er geen sprake van buikpijn, anders had verweerster de patiënt uitgenodigd voor het spreekuur. Verweerster heeft het advies van de assistente geaccordeerd. Dat klaagster die middag opnieuw had gevraagd om een beoordeling/onderzoek van de patiënt, heeft verweerster niet meegekregen.

## 4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

- 4.1 Op de arts-patiëntrelatie is afdeling 7.7.5 BW (Burgerlijk Wetboek) van toepassing. Deze bepalingen leggen de hulpverlener de verplichting op om bij de werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem of haar rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard (artikel 7:453 van het BW).
- 4.2 Klaagster verwijt verweerster dat haar op 12 december 2022 een consult voor de patiënt werd geweigerd terwijl zij daar nadrukkelijk om had verzocht. Daarnaast verwijt zij verweerster dat het op 12 december 2022, veel te lang heeft geduurd alvorens er werd teruggebeld.
- 4.3 Vast staat dat klaagster op 12 december 2022 om 09.00 uur contact opnam met de huisartsenpraktijk. Klaagster en de assistente van verweerster hebben een verschillende lezing over wat klaagster precies aan de telefoon had gezegd. De assistente noteerde het volgende in het journaal: *"Moeder belt: zoon is sinds het weekend aan het overgeven (2x) maakt zich zorgen wil een afspraak. Hij plast+ geen koorts. Geen bloed. brijerige ontlasting."* Op basis van de triagewijzer diarree, stelde de assistente vast dat de patiënt waarschijnlijk een buikgriep had. Zij adviseerde de ouders om wat water/limonade te geven aan de patiënt en dit langzaamaan op te bouwen. Ook adviseerde zij bij niet alert zijn, 12 uur niet geplast hebben of als de patiënt de volgende dag nog steeds overgaf, opnieuw contact op te nemen.
- 4.4 Ter zitting verklaarde de assistente dat zij vanwege een 'niet pluis' gevoel en omdat zij de ongerustheid bij de ouders niet weg had kunnen nemen, toch even wilde overleggen met de huisarts. Er was geen sprake van koorts. Alarmsignalen waren er niet. De huisartsen (verweerster of haar collega) bevestigden hetgeen de assistente eerder tegen de ouders had gezegd, namelijk dat de patiënt waarschijnlijk een gastro-intestinale infectie (buikgriep) had. Er was geen reden voor een consult.
- 4.5 Onweersproken is dat de vader van de patiënt op 12 december 2022 rond 14.00 uur contact opnam met de spoedlijn van de huisartsenpraktijk. Aan hem werd dringend verzocht niet op de spoedlijn te bellen maar op de reguliere lijn. Voldoende staat vast dat klaagster rond 14.40 uur werd teruggebeld door de assistente. De assistente legde aan klaagster uit dat zij overleg had

gehad met de huisarts. Het eerder door haar gegeven advies, was door de huisarts geaccordeerd. Een consult was niet nodig. Zij herhaalde het advies. Ter zitting verklaarde de assistente dat zij niet aan klagster heeft gevraagd of de klachten van de patiënt onveranderd aanwezig waren. De assistente zag verder geen reden om het contact van die middag nog te bespreken met verweerster.

- 4.6 De commissie is van oordeel dat verweerster terecht mocht afgaan op de informatie die de assistente haar had gegeven. Ook mocht verweerster uitgaan van hetgeen daarover in het journaal stond genoteerd. Bij het beoordelen van het handelen van verweerster is voor de commissie hetgeen is vastgelegd in het journaal uitgangspunt. Het journaal is kort na de feitelijke consulten opgesteld en vormt daarmee een belangrijke bron voor wat destijds heeft plaatsgevonden. Op basis van deze informatie, was er naar het oordeel van de commissie geen sprake van spoed dan wel reden voor een consult. Tot zover acht de commissie de klacht ongegrond. Dat de assistente diezelfde middag nog met de ouders had gesproken en in dit gesprek opnieuw werd verzocht om een consult/onderzoek van de patiënt, heeft zij niet meer gemeld aan verweerster en kon verweerster naar het oordeel van de commissie dan ook niet weten. De commissie oordeelt dat verweerster heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam huisarts met de wetenschap van dat moment.

## 5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING

Klaagster vordert een schadevergoeding van € 25.000,00. Het geschil is ongegrond verklaard. De commissie komt dan 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. 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 vanuit patiëntenperspectief

Mevrouw M. Verhoeven, lid vanuit patiëntenperspectief

bijgestaan door mw. mr. C.M.M. Blom, ambtelijk secretaris.

Eindhoven, 26 oktober 2023

namens de commissie:

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