



Geschilleninstantie DOKh

Door VWS ERKENDE GESCHILLENINSTANTIE VOOR (HUIS) ARTSEN- EN VERLOSKUNDIGENZORG

Robijnstraat 6
1812 RB Alkmaar
☎ 072-520 83 25
✉ klachtenengeschillen@dokh.nl
🌐 www.dokh.nl
K.V.K. nr.: 41241635

GESCHILLENINSTANTIE

**Stichting Deskundigheidsbevordering
en Ondersteuning Kwaliteitsbeleid
Huisartsenpraktijken (DOKh) Noordwest-Nederland**

Robijnstraat 6
1812 RB ALKMAAR

Klachtnummer: 2024/G051

BESLISSING

inzake:

[naam],
wonende te [plaats],
hierna te noemen: klaagster,

ter zitting vergezeld door [naam], broer van klaagster,

tegen

Huisartsenpraktijk [naam organisatie]
vertegenwoordigd door: [naam],
gevestigd te [plaats],
hierna te noemen: beklaagde,

ter zitting vergezeld door mevrouw mr. [naam], vanuit
Stichting VvAA Rechtsbijstand.

Verloop van de procedure

De geschilleninstantie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- klachtbrief, per e-mail ontvangen op 13 april 2024;
- verweerschrift van 10 juni 2024;
- audiobestand van een telefoongesprek tussen klaagster en beklaagde op 6 juli 2023, alsmede een transcript daarvan, na goedkeuring van de geschilleninstantie per e-mail ingediend door klaagster op 25 april 2024;
- e-mailbericht van klaagster van 18 juni 2024.

Op 27 juni 2024 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Klaagster is verschenen, vergezeld door haar broer. Namens beklaagde zijn verschenen mevrouw [naam], huisarts en praktijkhouder, bijgestaan door mevrouw mr. [naam]. Klaagster heeft ter zitting mede het woord gevoerd aan de hand van spreek aantekeningen, welke door haar na afloop van de zitting aan de ambtelijk secretaris zijn overhandigd. De hoorzitting is enige tijd geschorst geweest om klaagster en beklaagde de gelegenheid te geven met elkaar in gesprek te gaan. Aan het einde van de hoorzitting heeft de voorzitter medegedeeld dat de uitspraak uiterlijk zes weken na de hoorzitting volgt.

Feiten

Op grond van de stukken en wat bij de hoorzitting is besproken wordt van het volgende uitgegaan.

Beklaagde is huisarts en praktijkhouder van huisartsenpraktijk [naam organisatie]. Klaagster is dochter van de heer [naam]. De heer [naam] was tot aan zijn overlijden op 10 mei 2023 patiënt bij de huisartsenpraktijk van beklaagde. De heer [naam] leed aan de longziekte COPD en is in september 2022 als gevolg van een longaanval opgenomen geweest in het ziekenhuis. Na zijn terugkeer naar huis heeft hij huishoudelijke hulp gekregen. De heer [naam] wilde (in ieder geval) op dat moment geen thuiszorg. Tussen klaagster en [naam], doktersassistente bij beklaagde, hebben nadien telefonische gesprekken plaatsgevonden waarin thuiszorg onderwerp van gesprek is geweest, maar die niet hebben geleid tot een aanvraag van thuiszorg door één van beiden.

Op 2 mei 2023 heeft klaagster met een andere doktersassistent over thuiszorg voor de heer [naam] gesproken. Deze doktersassistent heeft klaagster medegedeeld dat thuiszorg niet door de huisartsenpraktijk wordt aangevraagd, maar door klaagster zelf moest worden aangevraagd. Aan klaagster is het telefoonnummer van een thuiszorginstelling gegeven, conform het protocol van beklaagde. Klaagster heeft vervolgens contact opgenomen met deze thuiszorginstelling, waarna een week later een intakegesprek kon plaatsvinden. Door het overlijden van de heer [naam] heeft dit gesprek geen doorgang gevonden.

De klacht

De klacht van klaagster houdt, zakelijk weergegeven, het volgende in:

Beklaagde heeft in telefoongesprekken foutieve informatie gegeven aan klaagster over het beleid van beklaagde ten aanzien van thuiszorg. Hierdoor heeft het de vader van beklaagde tot aan zijn overlijden aan thuiszorg ontbroken. [Naam], assistente van beklaagde, heeft klaagster in verschillende telefoongesprekken medegedeeld dat zij thuiszorg voor de heer [naam] zou aanvragen. Zij heeft klaagster nooit verteld dat klaagster de thuiszorg zelf moest aanvragen en haar evenmin een telefoonnummer van een thuiszorginstelling gegeven.

Klaagster heeft sinds september 2022 meerdere telefoongesprekken met [naam] gevoerd. In deze gesprekken ging het ook over thuiszorg. De heer [naam] wenste eerst zelf geen thuiszorg, maar op 16 november 2022 veranderde dat. Klaagster heeft op die dag samen met de heer [naam] met [naam] gebeld. In dit telefoongesprek stemde de heer [naam] in met de aanvraag van thuiszorg. Door [naam] is toen tegen klaagster gezegd dat zij de thuiszorg in gang zou gaan zetten. Omdat klaagster in december 2022 nog niets over thuiszorg had gehoord, heeft zij opnieuw telefonisch contact opgenomen met [naam]. [Naam] gaf in dit gesprek wederom aan dat zij ermee aan de slag zou gaan en klaagster erover zou terugbellen. Dat is echter nooit gebeurd. In februari 2023 heeft klaagster opnieuw getracht contact op te nemen met beklagde om de thuiszorgaanvraag te bespreken. De lijn was echter bezet of de praktijk was al gesloten. [Naam] heeft, ondanks haar toezeggingen, uiteindelijk nooit thuiszorg aangevraagd voor de vader van klaagster. Op 3 mei 2023 heeft klaagster opnieuw contact opgenomen met beklagde. Klaagster kreeg toen een andere assistent aan de lijn, die haar wel goed heeft geholpen. Hij heeft klaagster aangegeven dat zij de thuiszorg zelf moest aanvragen en haar het nummer van een thuiszorginstelling gegeven. Klaagster heeft hierop contact opgenomen met deze thuiszorginstelling, waarna zij direct een intakegesprek kon inplannen voor de week erna. Helaas echter overleed de heer [naam] enkele dagen later. Klaagster verwijt beklagde dat de laatste maanden van het leven van haar vader een stuk dragelijker hadden kunnen zijn als de informatie over de aanvraag van thuiszorg direct goed was overgebracht. Voor klaagster is van belang dat beklagde volledige verantwoordelijkheid neemt, toegeeft dat er fouten zijn gemaakt en dat oprechte excuses worden aangeboden.

Klaagster verwijt beklagde verder dat mevrouw [naam] zich onprofessioneel heeft opgesteld in de gesprekken met klaagster en vervolgens ontkent wat zij in deze gesprekken heeft gezegd. Mevrouw [naam] heeft bijvoorbeeld aangegeven dat zij ontslag zou nemen als klaagster een klacht tegen haar zou indienen.

Klaagster heeft vanuit beklagde geen enkel begrip voor haar situatie en die van haar vader gevoeld en zij voelt zich niet serieus genomen. Zij hoopt de hele situatie met deze klacht te kunnen afsluiten, zodat zij kan toekomen aan haar verwerking.

Het verweer

Het verweer van beklagde houdt, zakelijk weergegeven, het volgende in.

Beklaagde vindt het heel spijtig dat er onduidelijkheid bij klaagster is ontstaan over het inschakelen van thuiszorg voor haar vader en biedt daarvoor haar oprechte excuses aan. Beklaagde betreurt het dat klaagster het gevoel heeft gekregen dat haar vader in de laatste maanden van zijn leven aan zijn lot is overgelaten.

Het beleid van beklagde is dat een patiënt of diens mantelzorger zelf thuiszorg aanvraagt. Beklaagde kan de patiënt en/of diens mantelzorger informeren over thuiszorg of het telefoonnummer van een thuiszorgorganisatie doorgeven. Beklaagde vraagt zelf nooit thuiszorg aan voor een patiënt. Beklaagde acht het dan ook niet aannemelijk dat assistente [naam], in strijd met het beleid van beklagde, thuiszorg zou gaan aanvragen voor de heer [naam]. Beklaagde heeft [naam] hierover uitgebreid gesproken. [Naam] heeft aangegeven dat zij zich niet meer kan herinneren dat zij met klaagster zou hebben afgesproken om thuiszorg voor haar vader aan te vragen. Het kan dat zij in eerste instantie zou hebben gezegd iets voor klaagster uit te gaan zoeken. [Naam] dacht echter dat dit over huishoudelijke hulp voor de heer [naam] ging. Er is geen opname van het vermeende gesprek tussen [naam] en klaagster omdat beklagde in de periode waarin het gesprek plaatsvond nog geen telefoongesprekken opnam. Ook komt het nummer van klaagster niet voor in de door beklagde opgevraagde loggegevens van de telefoongesprekken van en naar beklagde in de periode januari 2023 tot en met mei 2023. Evenmin is een aantekening gemaakt van het vermeende telefoongesprek

in het medisch dossier van de heer [naam]. Het beleid van beklaagde is om contacten met een patiënt en met derden, zoals familieleden, in het medisch dossier van een patiënt te noteren. Zeker als het gaat om de aanvraag van thuiszorg is aannemelijk dat hiervan een aantekening in het medisch dossier zou zijn gemaakt als hierover contact zou zijn geweest. Voorts kent beklaagde het beleid dat elk telefonisch advies in het kader van de zorgverlening aan de patiënt wordt gedeclareerd. Van het vermeende gesprek tussen [naam] en klagster is geen declaratie gedaan. Al met al heeft beklaagde niet kunnen vaststellen of het vermeende gesprek heeft plaatsgevonden, noch wat in dit gesprek zou zijn besproken.

Om die reden kan niet worden vastgesteld of assistente [naam] aan klagster heeft toegezegd dat zij thuiszorg voor de heer [naam] zou aanvragen. Beklaagde wil wel opmerken dat zij naar aanleiding van de klacht van klagster het protocol met betrekking tot de verantwoordelijkheden van de patiënt en/of diens familie enerzijds en die van beklaagde anderzijds rondom het aanvragen van thuiszorg nogmaals uitgebreid in het team heeft besproken. Beklaagde heeft in deze kwestie haar verantwoordelijk genomen door zich in te spannen te achterhalen of het vermeende gesprek tussen assistente [naam] en klagster heeft plaatsgevonden. Dat heeft niet tot de voor klagster gewenste uitkomst kunnen leiden. Verder heeft beklaagde haar excuses aangeboden voor het feit dat er onduidelijkheid bij klagster is ontstaan over het inschakelen van thuiszorg.

Klagster en mw. [naam] hebben elkaar een tweetal keren telefonisch gesproken en het uitgebreid met elkaar over de klacht gehad. Klagster is in deze gesprekken ook uitgenodigd voor een gesprek in de praktijk, maar klagster wees dit aanbod af. Mw. [naam] heeft haar begrip voor de gevoelens van klagster geuit en haar uitgelegd dat zij uitgebreid heeft uitgezocht of en zo ja, wanneer het door klagster beweerde gesprek met assistente [naam] heeft plaatsgevonden en dat zij met [naam] heeft gesproken. Beklaagde betwist dat door mw. [naam] zou zijn gezegd dat zij ontslag zou nemen als klagster een klacht zou indienen. Mw. [naam] is praktijkhouder en kan geen ontslag nemen.

Beklaagde verzoekt om de klacht als (kennelijk) ongegrond af te wijzen.

Beoordeling

De geschilleninstantie begrijpt dat het voor klagster en haar broer zeer verdrietig is dat hun vader, de heer [naam], in de laatste maanden van zijn leven niet van de hulp van thuiszorg heeft kunnen profiteren. In het hiernavolgende zal de geschilleninstantie beoordelen of beklaagde hierin iets valt te verwijten en de klacht van klagster gegrond is.

Door de geschilleninstantie kan worden vastgesteld dat er tussen klagster en assistente [naam], na de opname van de heer [naam] in het ziekenhuis in september 2022, verschillende telefoongesprekken hebben plaatsgevonden. Dit is door beklaagde ter zitting bevestigd en blijkt ook uit het transcript van het telefoongesprek tussen klagster en mevrouw [naam] op 6 juli 2023. Assistentie [naam] was zeer betrokken bij klagster, had een soortgelijke ervaring als klagster met haar eigen grootouders gehad en wilde klagster ondersteunen, zo heeft beklaagde ter zitting toegelicht.

Door klagster is gesteld dat zij in ieder geval in november en december 2022 met assistente [naam] over thuiszorg voor haar vader heeft gesproken. Door beklaagde wordt dit niet betwist. Op basis van het verhandelde ter zitting alsmede uit het overgelegde transcript kan door de geschilleninstantie worden vastgesteld dat in de gesprekken tussen klagster en assistente [naam] inderdaad is gesproken over de aanvraag van thuiszorg voor de heer [naam].

Door klaagster is zeer gedetailleerd en goed onderbouwd uiteengezet hoe deze gesprekken zijn verlopen en welke toezegging haar in deze gesprekken is gedaan. Beklaagde heeft met assistente [naam] gesproken over hetgeen [naam] klaagster zou hebben medegedeeld over de aanvraag van thuiszorg. [naam] kan zich niet meer herinneren wat zij hierover precies tegen klaagster heeft gezegd. Uit het transcript blijkt dat zij zou hebben gezegd dat over het algemeen de familie of de patiënt zelf moet bellen voor thuiszorg, maar dat zij best wilde informeren. Ter zitting heeft beklagde aangegeven dat [naam] zou hebben gezegd dat klaagster zelf thuiszorg zou kunnen aanvragen, maar dat het ook zou kunnen dat [naam] klaagster in eerste instantie zou hebben gezegd iets voor haar te gaan uitzoeken.

Nu beklagde geen opnames van de telefoongesprekken uit november en december 2022 heeft, kan de geschilleninstantie niet vaststellen welke precieze mededelingen door assistente [naam] aan klaagster zijn gedaan rondom de aanvraag van thuiszorg. Wel staat vast dat door [naam] in geen enkel telefoongesprek aan klaagster een telefoonnummer van een thuiszorginstelling is gegeven. Hiermee is door beklagde in strijd gehandeld met het eigen protocol rondom de aanvraag van thuiszorg voor een patiënt. Pas op 2 mei 2023 heeft klaagster in een telefoongesprek met een andere assistent van beklagde het telefoonnummer van een thuiszorginstelling gekregen. Hoewel aan beklagde kan worden toegegeven dat het voor de hand had gelegen dat klaagster zich wat actiever had opgesteld in de periode dat zij niets van beklagde over de thuiszorgaanvraag vernam, staat voor de geschilleninstantie voorop dat aan klaagster door beklagde beloftes zijn gedaan die niet zijn nagekomen.

Onder bovenstaande omstandigheden is de geschilleninstantie van oordeel dat voldoende aannemelijk is geworden dat de gesprekken tussen klaagster en assistente [naam] zijn gegaan zoals door klaagster uiteengezet. De geschilleninstantie heeft geen reden om te twijfelen aan de stellingen van klaagster en weegt daarbij mee dat klaagster meteen actie heeft ondernomen toen zij van de andere assistent te horen had gekregen dat zij zelf thuiszorg moest aanvragen. In dat licht is niet goed te plaatsen dat klaagster geen actie zou hebben ondernomen als [naam] haar direct had laten weten dat klaagster zelf een aanvraag voor thuiszorg moest doen. Hierbij heeft de geschilleninstantie verder betrokken dat door beklagde is toegegeven dat van geen van de gevoerde gesprekken tussen [naam] en klaagster aantekening is gemaakt in het medisch dossier van de heer [naam]. Dit bevestigt de geschilleninstantie in haar oordeel dat de informatie van beklagde onvolledig is en aan klaagster onjuiste mededelingen zijn gedaan.

Gelet op het voorgaande is de geschilleninstantie van oordeel dat de klacht van klaagster gegrond is.

De geschilleninstantie stelt vast dat beklagde reeds haar verantwoordelijkheid heeft genomen en binnen de praktijk opnieuw het beleid rondom de aanvraag van thuiszorg onder de aandacht van de medewerkers heeft gebracht. Wat de communicatie betreft meent de geschilleninstantie dat het waarschijnlijk niet tot een geschil had hoeven komen wanneer de communicatie over de klacht van klaagster vanuit beklagde beter was geweest in die zin dat er namens beklagde meer erkenning was gegeven voor de situatie van klaagster. Positief is dat het partijen in de schorsing van de hoorzitting wel is gelukt om op een constructieve manier met elkaar in gesprek te gaan en de lucht zo goed als mogelijk te klaren. De geschilleninstantie spreekt de hoop uit dat onderhavige uitspraak klaagster en haar broer de ruimte geeft om toe te komen aan de verwerking van het verlies van hun vader.

Omdat de geschilleninstantie de klacht gegrond verklaart, moet beklagde het door klaagster betaalde griffierecht, te weten een bedrag van € 50,-, vergoeden.

Dit leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De geschilleninstantie

- verklaart de klacht gegrond;
- veroordeelt beklaagde tot betaling van het griffierecht van € 50,- aan klagster en wel binnen twee weken na deze beslissing.

Aldus gegeven op 2 augustus 2024 door de geschilleninstantie, bestaande uit mr. M.A.J. Berkers (voorzitter), drs. D. Coppoolse en H. Kosec, bijgestaan door ambtelijk secretaris mr. L.S. Hoenderdos.

Handtekening voorzitter