

GESCHILLENINSTANTIE

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

Robijnstraat 6 1812 RB ALKMAAR

Klachtnummer: 2025/G062

BESLISSING

inzake:

[naam],

wonende in [plaats],

hierna te noemen: klager,

ter zitting vergezeld door [naam],

tegen

[naam],

praktijk houdende in [plaats],

hierna te noemen: beklaagde,

bijgestaan door mr. [naam], DAS rechtsbijstand.

Verloop van de procedure

De geschilleninstantie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- de klachtbrief van 27 januari 2025, met bijlagen;
- het verweerschrift van 7 maart 2025, met bijlagen.

Op 13 mei 2025 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Daarbij is klager verschenen, vergezeld door [naam]. Daarnaast is verschenen beklaagde, bijgestaan door mr. [naam], jurist bij DAS Rechtsbijstand, gevestigd in [plaats].

De ambtelijk secretaris heeft aantekeningen gemaakt van wat klager en beklaagde ter toelichting van hun standpunten naar voren hebben gebracht. De uitspraak is vervolgens bepaald op uiterlijk zes weken na de hoorzitting.

Feiten

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

Klager is sinds maart 2022 ingeschreven als patiënt in de huisartsenpraktijk van beklaagde.

Klager ondervindt aanhoudende vermoeidheids-, darm- en buikklachten. In verband hiermee is klager in 2019 onder behandeling geweest bij een MDL-arts van de [naam ziekenhuis], locatie [plaats] (hierna: ziekenhuis), waarbij bij klager het Irritable Bowel Syndrome (hierna: IBS) is gediagnosticeerd.

Van 9 maart 2019 tot en met 15 maart 2019 is klager opgenomen geweest op de afdeling Interne Geneeskunde van [ziekenhuis], waarna klager onder behandeling is geweest voor IBS.

Klager is in februari 2022 gezien door een MDL-arts van [naam kliniek], waarbij endoscopisch onderzoek is verricht. Onder “conclusie” is vermeld “2 poliepen verwijderd, PA volgt. Hemorrhoiden. Verder geen afwijkingen voor ileocolonoscopie, geen verklaring voor de klachten”.

Vervolgens is klager verwezen naar een MDL-arts van het [ziekenhuis], die in een brief van 27 september 2022 concludeert: “Klachtenpatroon passend bij PDS. Bij coloscopie geen anatomisch substraat voor de klachten. Het voorstel was: behandelen als PDS. Patiënt wil echter nog voordat de poliklinische analyse is voltooid al een second opinion”.

In juli 2022 heeft klager beklaagde gevraagd hem te verwijzen voor een second opinion. Beklaagde heeft hierbij aangegeven dat dit pas kan als de behandeling bij de MDL-arts is afgesloten. Klager heeft vervolgens een klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris van [naam huisartsenorganisatie] (hierna: [huisartsenorganisatie]), waarna beklaagde een verwijzing voor de second opinion heeft gegeven.

In mei 2023 is door een MDL-arts van het [naam ziekenhuis] de diagnose ‘prikkelbare darmsyndroom’ bevestigd.

In verband met klagers aanhoudende klachten heeft klager beklaagde in juni 2023 nogmaals verzocht om een verwijzing naar een andere MDL-arts. Beklaagde heeft dit met klager besproken en deze derde verwijzing geweigerd omdat zij geen indicatie hiervoor zag.

Vervolgens heeft klager wederom een klacht ingediend bij [huisartsenorganisatie]. In juli 2023 heeft een gesprek tussen onder ander klager, beklaagde en de klachtenfunctionaris van [huisartsenorganisatie] plaatsgevonden, waarbij is afgesproken dat een andere huisarts voor klager

zou worden gezocht. Beklaagde heeft een andere huisarts voorgesteld. Met deze huisarts is klager niet akkoord gegaan.

Op 11 oktober 2023 heeft klager een klacht ingediend bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg in Amsterdam (hierna: RTG). In dat geschil zijn de klachten van klager over de zorg die hij van beklagde heeft ontvangen, het verwijt dat zij hem niet heeft doorverwezen voor een third opinion, de klacht dat zijn medisch dossier niet op orde is en dat beklagde de behandelrelatie eenzijdig heeft beëindigd, inhoudelijk behandeld. Bij beslissing in raadkamer van 17 mei 2024 zijn deze klachten ongegrond verklaard. Tegen deze beslissing heeft klager geen hoger beroep ingesteld.

Vervolgens heeft klager een klacht ingediend bij DOKh.

Klager is nog steeds als patiënt ingeschreven bij beklagde.

De klacht

Klager heeft in zijn klachtbrief verschillende klachten uiteengezet. De klachtonderdelen houden, zo is tijdens de hoorzitting geverifieerd, zakelijk samengevat het volgende in:

- beklagde heeft geweigerd klager door te verwijzen naar een specialist voor een third opinion;
- het ontbreekt klager door toedoen van beklagde aan de juiste medische zorg;
- beklagde heeft onvoldoende hulp geboden om klager over te dragen aan een andere huisarts;
- ongepaste/defensieve communicatie door beklagde;
- het medisch dossier van klager bevat leemtes en fouten.

Klager heeft aangevoerd dat hij aanhoudende, ernstige (buik)klachten ondervindt. Het ontbreekt beklagde al maanden ten onrechte aan noodzakelijke zorg. Klager vraagt zich af hoe lang hij nog moet wachten voordat hij deze zorg krijgt. Klager vreest dat hij weer wordt opgenomen met alle gevolgen van dien. Klager is op zoek naar antwoorden en oplossingen voor zijn klachten. Bevindingen van voedingsdeskundigen, verpleegkundigen en hemzelf, worden echter niet serieus genomen. Klager verwijt beklagde dan ook dat zij hem niet serieus neemt, onjuist bejegt en hem geen hulp biedt door hem niet te verwijzen voor een third opinion. Klager wenst de juiste medische zorg te ontvangen en dat hij een andere huisarts krijgt. Tot slot is zijn medisch dossier niet op orde. Zo ontbreken bepaalde gegevens en bevat zijn dossier bepaalde fouten.

Het verweer

Het verweer van beklagde houdt zakelijk samengevat het volgende in:

Beklaagde betreurt het dat klager ontevreden is over de door haar verleende zorg, maar heeft naar behoren voldaan aan de verzoeken van klager. Volgens haar berusten de klachten op een verkeerde voorstelling van zaken en heeft zij op geen enkele wijze klachtwaardig jegens klager gehandeld. Beklaagde ziet geen enkele indicatie of noodzaak voor een derde verwijzing naar een MDL-arts. Dit standpunt wordt ook bevestigd door het RTG. Daarnaast heeft klager in het verleden diverse (andere) klachten richting haar geuit. Deze klachten zijn allemaal ongegrond verklaard. Tot slot heeft zij alle huisartsen in [plaats] gevraagd om klager als patiënt over te nemen, maar heeft helaas geen enkele huisarts hier gehoor aan gegeven. Het staat klager vrij om zelf andere huisartsen te benaderen. Zij kan echter hierin niets anders voor klager betekenen dan zij al heeft gedaan.

Beoordeling klachtonderdeel

Klager heeft aan het einde van de hoorzitting aan de geschilleninstantie te kennen gegeven dat zijn voornaamste klachtonderdeel ziet op de geweigerde (derde) doorverwijzing en dat klager enkel en alleen nog behoefte heeft aan een beslissing over dit klachtonderdeel. De geschilleninstantie zal dan ook alleen de geweigerde verwijzing door beklagde beoordelen.

Wettelijk kader

Bij de inhoudelijke beoordeling van dit klachtonderdeel gaat de geschilleninstantie uit van de volgende maatstaven.

De overeenkomst die partijen met elkaar hebben gesloten, is een geneeskundige behandelingsovereenkomst in de zin van artikel 7:446 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van artikel 7:453 BW moet de hulpverlener bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht nemen en daarbij handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard. Deze zorgplicht houdt in dat de hulpverlener die zorg moet betrachten die een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot in dezelfde omstandigheden zou hebben betracht. De vraag die dan ook moet worden beantwoord is of beklagde de zorg heeft verleend die van haar mocht worden verwacht. Bij deze beoordeling wordt rekening gehouden met de voor beklagde geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden.

De geschilleninstantie is van oordeel dat beklagde de zorg van een goed hulpverlener in acht heeft genomen. De geschilleninstantie betreurt het dat klager tot op heden (ernstige) klachten ondervindt, maar concludeert dat beklagde op dit onderdeel niet klachtwaardig heeft gehandeld. Beklaagde mocht, nadat een MDL-arts van het [naam ziekenhuis] in het kader van een verwijzing voor een second opinion, de eerdere diagnose van een prikkelbaar darmsyndroom had bevestigd, een verwijzing voor een third opinion weigeren. Hierbij weegt de geschilleninstantie mee dat klager sinds 2019 is gediagnosticeerd met IBS en uit het medisch dossier van klager telkens blijkt dat de klachten van klager passend zijn bij deze diagnose. Niet is gebleken dat klager voor andere klachten om deze verwijzing vroeg. Dat klager voor dezelfde klachten opnieuw een verwijzing vroeg, vormt gegronde reden om die verwijzing te weigeren. Het feit dat klager het niet eens is met de conclusies van eerdere MDL-artsen, maakt niet dat beklagde gehouden is tot een (derde) verwijzing. De geschilleninstantie concludeert uit de verschillende verwijzingen dat beklagde de zorg van een goed hulpverlener in acht heeft genomen. Dit klachtonderdeel wordt daarom ongegrond verklaard.

Slotopmerkingen

Partijen hebben een tegenovergestelde zienswijze over de wijze waarop de communicatie tussen hen is verlopen. Op de hoorzitting is gebleken dat alle gebeurtenissen en klachten partijen al jarenlang bezighouden en dat bij beide partijen de wens bestaat dit hoofdstuk af te sluiten. Voor klager is een derde verwijzing naar een (door hem uitgezochte) MDL-arts enorm belangrijk. Op de hoorzitting is met partijen besproken of er een manier is om uit de ontstane impasse te komen. Beklaagde heeft zich bereid verklaard om met klager in gesprek te gaan om te bezien of er onder strikte voorwaarden tóch een derde en laatste verwijzing kan plaatsvinden. Een belangrijke voorwaarde daarbij zal zijn dat klager belooft zich neer te leggen bij de door die MDL-arts gestelde diagnose. Partijen hebben op de hoorzitting toegezegd dat zij met behulp van de klachtenfunctionaris van DOKh, de mogelijkheden hiervoor zullen verkennen. De geschilleninstantie hoopt dat de bereidheid van beklagde om hieraan mee te werken bijdraagt aan het wegnemen van het wantrouwen van klager jegens beklagde.

Beslissing

De geschilleninstantie verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gegeven op 24 juni 2025 door de geschilleninstantie, bestaande uit mr. M.A.J. Berkers (voorzitter), drs. D. Coppoolse en H. Kosec, bijgestaan door ambtelijk secretaris mr. M.M. de Keizer.

Handtekening voorzitter