



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: 2025/G063

BESLISSING

inzake:

mevrouw [NAAM],
wonende te [PLAATS],
hierna te noemen: klagster,

tegen

de heer drs. [NAAM]
huisarts
hierna te noemen: beklaagde.

Verloop van de procedure

De geschilleninstantie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- de klachtbrief van 25 april 2025, met bijlagen;
- het verweerschrift van 8 juli 2025, met bijlage;
- de reactie van klaagster op het verweerschrift van eind augustus 2025, met bijlagen A t/m I.

Op 15 september 2025 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Beide partijen zijn verschenen en beklaagde is bijgestaan door zijn advocaat mr. [NAAM] van [NAAM ORGANISATIE] te [PLAATS].

De advocaat van beklaagde heeft spreek aantekeningen overgelegd en voorgedragen. Klaagster heeft een document getiteld 'Aanvullende argumenten klacht en ontvankelijkheid' overgelegd en deels voorgedragen. De ambtelijk secretaris heeft voor het overige aantekeningen gemaakt van wat klaagster en beklaagde ter toelichting van hun standpunten naar voren hebben gebracht. De uitspraak is vervolgens bepaald op zes weken na de hoorzitting.

Feiten

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

Klaagster en haar ex-man hebben twee minderjarige kinderen: X en Y. Beklaagde is de huisarts van de twee kinderen. Beklaagde heeft geen behandelrelatie met één van de ouders.

De ouders hebben het gezamenlijk gezag over de kinderen. X heeft omgang met beide ouders op basis van een 50/50-zorgregeling. Y heeft vanaf december 2023 voornamelijk bij zijn vader gewoond en heeft nu omgang met zijn moeder gedurende één weekend in de veertien dagen.

Op 26 januari 2024 heeft beklaagde telefonisch contact opgenomen met klaagster om het welzijn van de kinderen te bespreken en een gesprek met beide ouders te initiëren. Klaagster heeft aangegeven niet tegelijk met de vader een gesprek te willen voeren. Beklaagde heeft het gezin vervolgens aangemeld bij het sociaal wijkteam.

Op 25 maart 2024 heeft klaagster aan beklaagde verzocht een melding te doen bij Veilig Thuis in verband met de thuissituatie waarbij Y geen contact heeft met klaagster. Beklaagde heeft besloten geen melding te doen bij Veilig Thuis.

In februari 2025 heeft klaagster aan beklaagde verzocht Y door te verwijzen naar de kinderpsycholoog. Beklaagde heeft met Y gesproken en besloten geen doorverwijzing te geven. Op 5 maart 2025 hebben partijen hierover een telefoongesprek gevoerd.

De Raad voor de Kinderbescherming (hierna: RvdK) heeft rond de periode februari/maart 2025 onderzoek gedaan naar de ontwikkeling van de kinderen. Op dit moment staan de kinderen onder toezicht van een gecertificeerde instelling.

De klacht

Klaagster verzoekt samengevat:

- i. een bindend advies aan de beklaagde om ervoor zorg te dragen dat klaagster wordt overgedragen aan een collega van de huisarts binnen de praktijk;
- ii. een schadevergoeding van € 5.000,00;
- iii. een schriftelijk oprecht excuus voor de bejegening en het handelen van beklaagde richting klaagster en haar kinderen.

De klacht van klaagster omvat negen klachtonderdelen die zijn onder te verdelen in twee onderwerpen:

1. onzorgvuldig handelen als huisarts van de kinderen, als volgt geconcretiseerd:
 - a. het niet doen van een Veilig Thuis melding;
 - b. geen doorverwijzing geven naar een kinderpsycholoog;
 - c. onjuiste informatieverstrekking aan de Raad voor de Kinderbescherming;
 - d. weigeren van zorg voor de kinderen door aan te geven dat klaagster op zoek moet naar een andere huisarts;
2. onheuse bejegening door beklaagde als moeder van de kinderen.

Klaagster legt hieraan - samengevat - ten grondslag dat beklaagde met zijn handelen de belangen van de kinderen niet in acht heeft genomen. Beklaagde heeft daarnaast klaagster negatief en vijandig bejegend, onterechte verwijten gemaakt en geïntimideerd.

Het verweer

Beklaagde stelt zich primair op het standpunt dat klaagster niet-ontvankelijk is. Subsidiair meent beklaagde dat de klacht ongegrond is en dat het verzoek om een schadevergoeding moet worden afgewezen.

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

Klaagster is niet ontvankelijk, omdat zij namens zichzelf klaagt en beklaagde alleen de huisarts is van de kinderen van klaagster en niet van klaagster zelf. Zij treedt dus ook niet op als vertegenwoordiger van de kinderen. Daarbij ondersteunt de mede-gezaghebbende vader van de kinderen de klacht niet. Mocht de geschilleninstantie haar wel als vertegenwoordiger aanmerken dan heeft zij voor deze procedure toestemming van kantonrechter nodig en die toestemming ontbreekt (1:253k van het Burgerlijk Wetboek (BW) in verhouding met 1:345 lid 3 BW).

Inhoudelijk betwist beklaagde dat hij niet de zorg in acht heeft genomen van een goed hulpverlener. Hij heeft steeds een eigen afweging gemaakt, waarbij hij alle relevante omstandigheden heeft meegewogen. Beklaagde heeft een goede (vertrouwens)band met de kinderen en altijd met de beste intenties gehandeld. Ook weersprekt beklaagde dat sprake is geweest van onheuse bejegening. Voor zover klaagster dit wel zo heeft ervaren, spijt hem dat.

Beoordeling

Ontvankelijkheid

Klaagster is ontvankelijk in haar klachten, namelijk in de hoedanigheid van vertegenwoordiger van een patiënt (artikel 5 van het Reglement geschilleninstantie DOKh (hierna: het reglement)).

Klaagster is vertegenwoordiger van haar kinderen en zij heeft in die hoedanigheid contact met beklaagde. Over dat persoonlijke contact met beklaagde (en de wijze van bejegening) kan zij zelfstandig klagen, zonder daarbij de kinderen of de gezaghebbende vader te hoeven betrekken. Om die reden is zij ontvankelijk in haar klachten vermeld onder 1c, 1d en 2.

Ook is klaagster ontvankelijk in de klachten vermeld onder 1a en 1b. Die klachten zien op de handelwijze (de afwijzing) van beklaagde op de verzoeken van klaagster over een Veilig Thuis melding en een doorverwijzing voor haar kind. In haar hoedanigheid van moeder (en vertegenwoordiger) van de kinderen heeft zij haar zorgen bespreekbaar gemaakt met beklaagde en bovenvermelde verzoeken gedaan. Beklaagde heeft hier vervolgens op geacteerd. Over deze handelwijze ten aanzien van de

zorgen van de moeder, en de daaruit volgende hulpverlening voor de kinderen, kan zij zelfstandig klagen. Het verweer van beklaagde dat de kinderen of de gezaghebbende vader hierin gekend moeten worden volgt de geschilleninstantie niet. De kinderen waren destijds nog geen 16 jaar en daarom niet bekwaam om in en buiten rechte op te treden ten aanzien van de behandelingsovereenkomst (7:447 lid 3 BW). Daarbij komen de zorgen van zowel de moeder als beklaagde over de kinderen voort uit een zeer slechte verstandhouding tussen de ouders en het maandenlang ontbreken van contact tussen de moeder en Y. Vereiste toestemming van de vader of de kinderen zou het klachtrecht illusoir maken.

Anders dan beklaagde heeft betoogd, behoeft klagster geen machtiging van de kantonrechter voor deze procedure. Zij handelt namelijk niet voor rekening van de kinderen maar heeft in haar hoedanigheid als vertegenwoordiger van de kinderen een zelfstandig klachtrecht. Op de mondelinge behandeling is bovendien duidelijk geworden dat het in tweede instantie ingenomen standpunt van klagster dat zij namens de kinderen klaagt genuanceerd moet worden.

Wettelijk kader

De Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst is van toepassing. Deze wet legt 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. Dit betekent het in acht nemen van de zorg die een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot in dezelfde omstandigheden zou hebben betracht. Bij de inhoudelijke beoordeling van de klachtonderdelen gaat de geschilleninstantie uit van deze maatstaf.

Klachtonderdeel 1: onzorgvuldig handelen als huisarts van de kinderen

De geschilleninstantie is van oordeel dat de klachten over het onzorgvuldig handelen van beklaagde ongegrond zijn. Hij heeft inhoudelijk de zorg van een goed hulpverlener in acht genomen. Dit brengt ook mee dat de overkoepelende klacht van klagster dat beklaagde de belangen van de kinderen heeft veronachtzaamd, ongegrond is. De geschilleninstantie motiveert dit als volgt aan de hand van de concrete klachten van klagster.

a. het niet doen van een Veilig Thuis melding

De klacht houdt in dat beklaagde heeft geweigerd een Veilig Thuis melding te doen. Klagster heeft hier op 25 maart 2024 om verzocht, omdat de hulpverlening nog steeds niet was opgestart en de omgangssituatie met Y onveranderd was. Zij hoopte dat met betrokkenheid van Veilig Thuis de noodzakelijke hulpverlening sneller opgestart zou worden.

Beklaagde heeft uitgelegd dat hij op dat moment een afweging heeft gemaakt, maar geen aanleiding zag om melding te doen bij Veilig Thuis over de gezinssituatie. In januari 2024 heeft beklaagde weliswaar de mogelijkheid van een Veilig Thuis melding besproken met klagster vanwege grote zorgen over de kinderen, maar die situatie was anders. Inmiddels was het gezin namelijk aangemeld bij het sociaal wijkteam waardoor de acute zorgen bij beklaagde waren weggenomen.

Er bestaat een wettelijk meldrecht, met in de KNMG-meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld ([KNMG-meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld \(2023\)](#)) handvatten voor het maken van de afweging of wel of geen melding wordt gedaan bij Veilig Thuis. Beklaagde heeft gemotiveerd toegelicht dat hij een afweging heeft gemaakt en vervolgens heeft geconcludeerd dat een melding niet noodzakelijk was. Dit getuigt naar het oordeel van de geschilleninstantie niet van onzorgvuldig handelen, ook al was de hulpverlening nog niet opgestart. Het gezin was namelijk wel aangemeld bij

het sociaal wijkteam en de ouders stonden kennelijk open voor hulpverlening. De daaruit door beklagde getrokken conclusie dat een melding niet meer noodzakelijk was, kan de geschilleninstantie volgen.

Klaagster stelt verder dat beklagde op een onvriendelijke toon heeft aangegeven geen tijd te hebben voor het maken van een dergelijke melding. Deze opmerking kan niet worden vastgesteld, maar uit de gemotiveerde weerlegging blijkt dat beklagde wel tijd heeft besteed aan het verzoek van klaagster en zich een gewogen oordeel heeft gevormd. Voor zover destijds geen terugkoppeling is gegeven aan klaagster over de beweegredenen beveelt de geschilleninstantie aan dit in het vervolg duidelijker te communiceren. Deze mogelijk gebrekkige communicatie is echter onvoldoende voor gegrondverklaring van de klacht.

De klacht is daarom ongegrond.

b. geen doorverwijzing geven naar een kinderpsycholoog

Ook de beslissing van beklagde om Y in februari 2025 niet door te verwijzen naar een kinderpsycholoog acht de geschilleninstantie niet in strijd met het handelen van een zorgvuldig hulpverlener. Net als bij een melding voor Veilig Thuis is het aan de huisarts om een afweging te maken of hij doorverwijst naar de kinderpsycholoog, waarbij hij de omstandigheden van het geval moet betrekken. Uit de door beklagde gemaakte afweging, ter zitting toegelicht en ook weergegeven in het gespreksverslag van de RvdK (Bijlage D van klaagster), blijkt dat hij een gewogen beslissing heeft genomen en in redelijkheid tot deze conclusie kon komen. Hierbij is het volgende van belang.

Nadat klaagster om een doorverwijzing heeft verzocht, heeft beklagde contact opgenomen met Y voor een gesprek bij hem in de praktijk. Beklaagde heeft daarmee gehandeld naar de zorgen van klaagster en deze serieus genomen. Volgens beklagde heeft Y in dat gesprek aangegeven dat hij niet wilde dat nog meer instanties betrokken zouden raken. Ook heeft Y verteld dat het goed gaat op school, met sporten en vrienden en dat hij graag wil dat de hulp van het sociaal wijkteam start om (onder meer) de relatie met zijn moeder te verbeteren. Dit waren voor beklagde redenen geen doorverwijzing te geven. Daarnaast heeft beklagde toegelicht dat in die periode het sociaal wijkteam al leidend was voor de hulpverlening en het sociaal wijkteam bezig was met opschalen naar de RvdK. Dit komt niet onjuist voor.

De klacht onder 1b is daarom ongegrond.

De geschilleninstantie overweegt dat ook op dit punt de communicatie tussen partijen stroef verloopt. De geschilleninstantie verwijst voor een bespreking hiervan naar de beoordeling van klachtonderdeel 2.

c. onjuiste informatieverstrekking aan de Raad voor de Kinderbescherming

Beklaagde heeft met een raadsonderzoeker gesproken over X en Y. In het gespreksverslag van de RvdK met beklagde (Bijlage D van klaagster) staat onder meer onder het kopje 'Zorgen' de volgende afsluitende zinsnede:

"Onlangs ontving de huisarts een mail van vader dat moeder geen akkoord heeft willen geven voor het hulptraject van het Sociaal Team en dat het Sociaal Team dit daarom heeft stopgezet"

Onder het kopje 'Wat moet er gebeuren?' staat:

"De huisarts is van mening dat de kinderen hulp nodig hebben. Gezien het meest recente traject (via het sociaal team) weer is afgebroken, is de huisarts nu van mening dat het passend is om op te

schalen naar de Raad voor de Kinderbescherming om zodoende te inventariseren wat nodig is om zorg in de toekomst wél doorgang te laten vinden”

Klaagster vindt deze vermelding in het raadsverslag onnodig negatief en suggestief richting haar. Volgens klaagster kan beklaagde de conclusie dat het recente traject *weer* is afgebroken niet trekken. Beklaagde heeft hiertegen aangevoerd naar waarheid en op basis van zijn notities in het huisartsenjournaal de vragen van de RvdK te hebben beantwoord, met inachtneming van de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

Anders dan klaagster, leest de geschilleninstantie in de geciteerde zinsnede geen foutieve weergave van de feiten of negatief waardeoordeel richting klaagster. Beklaagde heeft melding gemaakt van de ontvangst van een e-mail van de vader en de inhoud van die e-mail weergegeven. Uit deze zinsnede blijkt niet dat beklaagde het eens is met deze inhoud. Ook blijkt niet dat hij enige conclusies hieraan verbonden heeft en op basis van die uiting is gaan handelen. De conclusie die klaagster erin leest, dat beklaagde zegt dat de hulpverlening weer is gestagneerd door klaagster, staat niet in deze tekst. De klacht onder 1c is daarom ongegrond.

d. weigeren van zorg door aan te geven dat klaagster op zoek moet naar een andere huisarts

Dit klachtonderdeel betreft de mededelingen van beklaagde in een telefoongesprek met klaagster. Klaagster stelt dat beklaagde haar en de kinderen uit zijn praktijk wilde zetten en daarmee zorgverlening weigert, wat onprofessioneel en onacceptabel is.

Beklaagde weersprekt dat hij de kinderen ‘uit zijn praktijk heeft gegooid’ of dat hij een dergelijke mededeling heeft gedaan. De kinderen zijn nog steeds patiënt van de huisartsenpraktijk. Beklaagde heeft gezegd, of althans willen zeggen, dat als bij klaagster of de kinderen het vertrouwen in hem als huisarts ontbreekt, het hen vrijstaat een andere huisarts te zoeken. Hij heeft niet gezegd dat hij per direct de behandelrelatie beëindigt.

Nu de kinderen feitelijk nog patiënt zijn bij beklaagde is geen sprake van het weigeren van zorg van een patiënt. Beklaagde heeft op de mondelinge behandeling daarnaast bevestigd dat ook klaagster welkom is in zijn praktijk, als moeder van de kinderen. Klaagster zelf is nooit patiënt geweest bij beklaagde dus ook in die zin is geen sprake van het uit de praktijk zetten. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond. De wijze van bejegening tijdens het bewuste telefoongesprek wordt beoordeeld onder klachtonderdeel 2.

Klachtonderdeel 2: onheuse bejegening door beklaagde

De geschilleninstantie is van oordeel dat de klachten over de onheuse bejegening van beklaagde ongegrond zijn. De geschilleninstantie motiveert dit als volgt.

De geschilleninstantie overweegt allereerst dat klaagster ter onderbouwing van haar standpunten heimelijk opgenomen telefoongesprekken heeft overgelegd. De geschilleninstantie heeft klaagster tijdens de mondelinge behandeling erop gewezen dat voor het maken van opnames toestemming is vereist. Klaagster heeft erkend dat haar handelwijze niet correct is, maar zij had het gevoel geen andere keus te hebben omdat zij anders niet wordt geloofd door instanties en hulpverlening. Omdat de opnames al zijn overgelegd en deel uitmaken van het dossier, betreft de geschilleninstantie de opnames wel bij de beoordeling.

De geschilleninstantie merkt op dat gesprekken stroef verlopen. Beide partijen vallen elkaar vaak in de rede en lijken beperkt te luisteren naar wat de ander zegt. Beklaagde heeft deze manier van communiceren omschreven als scherp. Luisterend naar de telefoongesprekken, had beklaagde meer

empathie en begrip kunnen tonen voor de moeilijke positie waarin klaagster zich bevindt. Bijvoorbeeld de opmerking dat het hem niet aangaat of er wel/geen contact met een ouder is, acht de geschilleninstantie onder deze omstandigheden en in de positie van beklagde onhandig. Beklaagde heeft toegelicht dat ook hij zich in een lastige positie bevindt, omdat hij tussen twee ouders inzet in een complexe gezinssituatie. Zonder partij te willen kiezen heeft hij de kinderen centraal willen stellen. Beide posities zijn invoelbaar. Klaagster maakt zich zorgen om haar kinderen en is wanhopig op zoek naar een vorm van hulpverlening. Ook beklagde maakt zich zorgen om de kinderen en heeft duidelijk willen maken dat er wat moet veranderen in de gezinssituatie. In het contact met klaagster was een andere communicatiestijl wellicht effectiever geweest. Dat er verbeterpunten zijn in de wijze van communicatie brengt echter niet mee dat sprake is van onheuse bejegening. Er is bijvoorbeeld geen sprake van intimidatie, onder druk zetten, voorliegen, of onterecht verwijten maken.

Ook de opmerkingen van beklagde over het contact met de jeugdarts kwalificeren niet als onheus. Alhoewel wellicht de noodzaak ontbreekt van de opmerking dat klaagster 200 mailtjes heeft gestuurd, is duidelijk sprake van communicatie in overdrachtelijke zin om een beeld te schetsen van zijn gevoel bij de situatie. En de opmerking dat de jeugdarts zich gespannd voelde, getuigt niet van intimidatie.

Het klachtonderdeel van klaagster dat beklagde geen opvolging heeft gegeven over de aanmelding van de kinderen bij de afdeling Jeugdzorg van de gemeente [NAAM GEMEENTE], ondanks de expliciete toezegging, behandelt de geschilleninstantie ook in het kader van de bejegening. Dit betreft namelijk het contact tussen partijen en niet zo zeer de inhoudelijke zorg die beklagde heeft verleend. De geschilleninstantie overweegt dat de ervaring van partijen op dit punt verschilt. Beklaagde heeft aangegeven dat het sociaal team hem op de hoogte zou houden bij eventuele vorderingen en dat zijn rol ophoudt zodra het sociaal team als hoofdbehandelaar voor deze problematiek optreedt.

De werkelijke gang van zaken is met de verschillende lezing van partijen niet vast te stellen. Voor zover beklagde gedane toezeggingen inderdaad niet is nagekomen, kwalificeert dat als een administratieve nalatigheid, zoals zelf ook verwoord door klaagster. Dat dit verzuim heeft geleid tot een onnodige vertraging in het verstrekken van essentiële hulp voor de kinderen, zoals gesteld door klaagster, is echter zonder nadere onderbouwing niet gebleken. Daarom is dit niet te kwalificeren als klachtwaardig gedrag.

Conclusie: klachten ongegrond en afwijzing schadevergoeding

Beide klachtonderdelen verklaart de geschilleninstantie ongegrond. Er is daarom ook geen recht op een schadevergoeding. Een inhoudelijke beoordeling over de schadevergoeding kan verder achterwege blijven.

In de overige verzoeken van klaagster¹ is zij niet-ontvankelijk. Op de mondelinge behandeling is al medegedeeld dat de geschilleninstantie niet de bevoegdheid heeft deze verzoeken, ook als de klacht gegrond zou zijn, toe te wijzen.

Slotopmerkingen

Klaagster heeft aangegeven dat zij zich niet vrij voelt om met de kinderen naar de huisartsenpraktijk te gaan vanwege het contact met beklagde. De geschilleninstantie kan zich voorstellen dat de uitkomst van deze procedure niet of slechts beperkt een oplossing biedt voor herstel van de

¹ Bindend advies overdracht naar andere huisarts en schriftelijk excuus

verstandhouding tussen partijen, terwijl het er niet naar uitziet dat de kinderen op korte termijn een andere huisarts hebben. Beklaagde heeft ter zitting benadrukt dat klaagster welkom is met de kinderen. De geschilleninstantie hoopt dat klaagster deze woorden ter harte neemt en dat partijen na afronding van deze procedure een nieuwe start met elkaar kunnen maken.

Beslissing

De geschilleninstantie verklaart de klachten ongegrond en wijst het verzoek van klaagster voor een schadevergoeding af. In de overige verzoeken is klaagster niet-ontvankelijk.

Aldus gegeven op 14 oktober 2025 door de geschilleninstantie, bestaande uit mr. M.A.J. Berkers (voorzitter), dr. D. Coppoolse, en mr. G.J. Bloemendal, bijgestaan door ambtelijk secretaris mr. I. Mehagnoul.

Handtekening voorzitter