



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/G071

BESLISSING

inzake:

de heer [NAAM],
wonende te [PLAATS],
hierna te noemen: klager,
ter zitting vergezeld door [NAAM],

tegen

mevrouw [NAAM],
huisarts te [PLAATS],
hierna te noemen: beklaagde.

Verloop van de procedure

De geschilleninstantie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- de klachtbrief van 12 oktober 2025, aangevuld per e-mail van 23 november 2025, met bijlagen;
- het verweerschrift van 28 januari 2026, met bijlagen.

Vervolgens is door de voorzitter van de geschilleninstantie een hoorzitting bepaald. Voorafgaand aan de hoorzitting heeft beklaagde per brief van 20 februari en 27 februari 2026 laten weten niet aanwezig (zowel fysiek als online) te willen zijn op de hoorzitting wegens het onberekenbare gedrag van klager en doordat zij zich meerdere keren door klager bedreigd heeft gevoeld.

De hoorzitting heeft op 27 maart 2026 plaatsgevonden. Daarbij is klager verschenen, vergezeld door [NAAM]. Namens beklaagde is niemand verschenen.

De ambtelijk secretaris heeft aantekeningen gemaakt van wat klager ter toelichting van zijn standpunt naar voren heeft gebracht. Tijdens de hoorzitting heeft huisarts drs. D. Coppoolse, lid van de geschilleninstantie, de voeten van klager in een afzonderlijke ruimte bekeken. Aan het einde van de hoorzitting heeft de voorzitter meegedeeld dat de uitspraak uiterlijk vier weken na de hoorzitting volgt.

Feiten

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

Klager is sinds een jaar ingeschreven als patiënt in de huisartsenpraktijk van beklaagde.

Klager ondervindt aanhoudende (pijn)klachten aan zijn voeten.

In verband hiermee heeft beklaagde klager twee keer gezien op consult. Tijdens het eerste consult op 4 november 2025 heeft beklaagde klager geadviseerd en het volgende in het medisch dossier van klager opgeschreven:

S consult: snijdt met scheermesje in eelt
O LO: voetzool: lateraal en aan hiel eelt +++
 Op voorvoet likdoorn x1 en ernaast drukgevoelige plek R en L.
E concl: klachten bij likdoorn en teveel eelt
P uitgebreid gesproken
 voetbad met bruisend blokje
 na drogen schuren met puimsteentje
 1x per week
 Likdoorn pleisters kopen ene advies die plakken voor 3 d

Op 18 november 2025 heeft klager beklaagde nogmaals gezien en het volgende in het medisch dossier van klager opgeschreven:

S consult: komt voor voeten
O LO: voetzool bdz goed geschuurd. Geen likdoorn
 linker voet basis dig V scheurtje in huis
 lp top dig II roofje
E conclusie: verbetering van de eeltconditie voetzolen
P prima, nu schuren bijhouden 1x per week en vette zalf op de scheur

In verband met zijn voetklachten heeft klager beklaagde gevraagd om hem door te verwijzen naar een dermatoloog. Beklaagde heeft dit met klager besproken en deze verwijzing geweigerd omdat zij hiervoor geen indicatie zag.

Bij brief van 8 oktober 2025 heeft beklaagde een andere huisartsenpraktijk in [PLAATS] verzocht om klager over te nemen als patiënt.

Vervolgens heeft klager een klacht ingediend bij DOKh. Hierop heeft beklaagde gereageerd.

Klager is nog steeds als patiënt bij beklaagde ingeschreven.

De klacht

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

1. beklaagde weigert noodzakelijke zorg te verlenen door voor zijn voetklachten geen verwijzing te geven naar een dermatoloog;
2. de bejegening door beklaagde laat te wensen over.

Klager heeft aangevoerd dat hij aanhoudende (pijn)klachten ondervindt aan zijn voeten. Het ontbreekt beklaagde als COPD-patiënt al maanden ten onrechte aan noodzakelijke zorg. Klager is op zoek naar oplossingen voor zijn pijnklachten. Bevindingen van hemzelf en zijn medisch pedicure worden echter niet serieus genomen. Klager verwijt beklaagde dan ook dat zij hem niet serieus neemt, onjuist bejegt, en hem geen hulp biedt door hem niet, zoals zijn medisch pedicure heeft geadviseerd, door te verwijzen naar een dermatoloog. Klager wenst de juiste medische zorg te ontvangen en dat hij een andere huisarts krijgt.

Het verweer

Het verweer van beklaagde houdt zakelijk samengevat het volgende in.

Beklaagde biedt excuses aan klager aan voor wat hij vindt dat verkeerd of niet snel genoeg is gegaan in haar huisartsenpraktijk, maar zij is ervan overtuigd dat zij naar behoren heeft 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 verwijzing naar een dermatoloog, omdat het gaat om eeltvorming aan de voetzoolrand die klager, of zijn pedicure, eenvoudig zelf kan behandelen en verzorgen. Beklaagde heeft klager op 4 en 18 november 2025 uitleg en advies gegeven over hoe hij dat zelf kan behandelen, al dan niet met behulp van zijn pedicure. Er is volgens beklaagde geen sprake van een huidziekte aan de voethuid, waardoor een verwijzing naar een dermatoloog niet zinvol is. Er is dan ook geen sprake van zorgweigerig van haar kant. Tot slot heeft zij een andere huisartsenpraktijk benaderd om klager als patiënt over te nemen, hetgeen tot op heden nog niet gelukt is.

Beoordeling klachtonderdelen

Klachtonderdeel 1: geen doorverwijzing naar een dermatoloog

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 beklaagde de zorg heeft verleend die van haar mocht worden verwacht. Bij deze beoordeling wordt rekening gehouden met de voor beklaagde geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden.

De geschilleninstantie is van oordeel dat beklaagde de zorg van een goed hulpverlener in acht heeft genomen. De geschilleninstantie betreurt het dat klager tot op heden (ernstige) pijnklachten ondervindt, maar concludeert dat beklaagde op dit onderdeel niet klachtwaardig heeft gehandeld.

Drs. D. Coppoolse, lid van de geschilleninstantie, heeft de voeten van klager tijdens de hoorzitting in een afzonderlijke ruimte bekeken. Hij heeft geconcludeerd dat geen sprake is van een huidziekte, waardoor beklaagde de verwijzing naar een dermatoloog mocht weigeren en zij klager juist heeft geadviseerd tijdens de consulten omtrent de eeltvorming op zijn voeten. Dit blijkt ook uit het feit dat uit het medisch dossier blijkt dat de klachten omtrent eeltvorming waren verminderd en klager niet nadien voor deze klachten bij beklaagde heeft geklaagd.

Niet is gebleken dat klager voor andere dan deze klachten om de verwijzing vroeg. Bovendien is niet gebleken dat klager voor deze klachten om een verwijzing naar een andere specialist (dan een dermatoloog) vroeg. Het feit dat klager en zijn medisch pedicure het niet eens zijn met de conclusies van beklaagde, maakt niet dat beklaagde gehouden is tot een verwijzing naar een dermatoloog. De geschilleninstantie concludeert dat beklaagde de zorg van een goed hulpverlener in acht heeft genomen. Dit klachtonderdeel wordt daarom ongegrond verklaard.

Klachtonderdeel 2: bejegening en communicatie

De klachtonderdelen over de bejegening houden kortgezegd het volgende in. Beklaagde is slecht bereikbaar, boos en kortaf geweest aan de telefoon en heeft tegen klager vaak gezegd dat ze het te druk heeft om klager te woord te staan. Beklaagde heeft daarbij meermaals gelogen tegen klager.

Beklaagde voert hiertegen gemotiveerd verweer.

De geschilleninstantie overweegt dat partijen een tegengestelde zienswijze hebben op de wijze waarop de communicatie tussen hen is verlopen. Deze welles/nietes-discussie tussen partijen brengt mee dat door de geschilleninstantie niet vastgesteld kan worden hoe de gesprekken daadwerkelijk zijn verlopen. De enige documentatie die partijen hebben overgelegd en waaruit het verloop en de inhoud van de communicatie tussen partijen kan worden afgeleid, zijn de registraties van beklaagde in het medisch dossier van klager. Hieruit is af te leiden dat partijen frequent contact hebben gehad in de korte tijd dat klager patiënt is bij beklaagde. Door deze frequente contacten en het feit dat er vaak geen assistente aanwezig was, is het begrijpelijk dat de beklaagde de klager soms kort te woord stond en verzocht een geschikt moment terug te bellen. Op grond van de omstandigheid dat beklaagde het zelfs niet heeft aangedurfd om de hoorzitting online bij te wonen en de verklaring van klager op de hoorzitting dat hij zich weleens dreigend heeft uitgelaten in de richting van beklaagde, stelt de geschilleninstantie vast dat het contact tussen beklaagde en klager inmiddels ronduit slecht is.

Deze registraties bieden echter geen steun aan de stelling van klager dat beklaagde zich meermaals onprofessioneel heeft geuit aan de telefoon of zelfs heeft gelogen. De geschilleninstantie realiseert zich dat klager een andere ervaring heeft over de onderlinge communicatie met beklaagde, maar zonder deugdelijke onderbouwing kan gewoonweg niet worden vastgesteld hoe de gesprekken precies zijn verlopen. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Conclusie

Het voorgaande leidt tot het oordeel dat beklaagde niet is tekortgeschoten in de uitvoering van de behandelingsovereenkomst. De geschilleninstantie concludeert - met begrip voor de nare (pijn)klachten van beklaagde aan zijn voeten - dat door beklaagde de zorg van een goed hulpverlener in acht is genomen.

Slotopmerkingen

Tot slot wil de geschilleninstantie beklaagde het volgende op haar hart drukken.

Op de hoorzitting en uit de overgelegde stukken is gebleken dat het voor beide partijen beter zou zijn als klager geen patiënt meer is van beklaagde. Klager heeft ondubbelzinnig verklaard dat hij graag snel een andere huisarts wenst. Alhoewel de verantwoordelijkheid voor het vinden van een andere huisarts ligt bij de patiënt, wil de geschilleninstantie beklaagde toch uitdrukkelijk verzoeken beklaagde te helpen zoeken naar een nieuwe huisarts, zodat het gezamenlijke hoofdstuk voor beide partijen kan worden afgesloten. Ook wil de geschilleninstantie beklaagde meegeven dat op basis van het onderzoek tijdens de hoorzitting mogelijk wel een verwijzing naar een orthopedisch schoenmaker gerechtvaardigd is, waardoor klager hopelijk minder voetklachten zal ervaren in de toekomst.

Beslissing

De geschilleninstantie verklaart de klachten ongegrond.

Aldus gegeven op 16 april 2026 door de geschilleninstantie, bestaande uit mr. drs. W.P. van der Haak, drs. D. Coppoolse en H. Kosec, bijgestaan door ambtelijk secretaris mr. M.M. de Keizer.

Handtekening voorzitter