

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 09162

Uitspraak: 21 december 2010

**HET REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDS-
ZORG**

TE EINDHOVEN

heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 4 september 2009 binnengekomen klacht van:

A en B
wonende te C
klagers

tegen:

D
psychotherapeut
werkzaam en wonende te E
verweerder
gemachtigde mr. E.P. Haverkate te Utrecht

1. Het verloop van de procedure

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift en een aanvulling hierop
- het verweerschrift en een aanvulling hierop
- de repliek
- de dupliek en een aanvulling hierop.

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de hun geboden mogelijkheid in het kader van het vooronderzoek mondeling te worden gehoord.

De klacht is ter openbare zitting van 10 november 2010 behandeld. Partijen waren aanwezig; verweerder bijgestaan door zijn gemachtigde.

Ter zitting is als getuige gehoord F.

2. De feiten

Het gaat in deze zaak om het volgende:

Klagers vormen met hun dochters een zogenoemd samengesteld gezin. Klager heeft twee dochters en klaagster één. Deze dochters zijn inmiddels volwassen. De dochters van klager en de dochter van klaagster gaan niet met elkaar om. Begin 2009 heeft klaagster op advies van de Stichting F te C contact gezocht met verweerder. Klagers hebben eerst de website van verweerder bekeken. Daarop hebben zij gezien - onder het kopje "*Particuliere betaling*": "*(...) Echtpaar of gezinstherapie € 160,00 per sessie*". Op de website is bovenaan vermeld: "*Vanaf 1 januari 2008 valt de geestelijke gezondheidszorg, waaronder psychotherapie, in het basispakket van uw zorgverzekeraar. Voor de laatste stand van zaken inzake vergoeding van de therapie kunt u meer informatie vinden op: (...) www.zorgverzekeraars.nl (...) of bel gratis postbus 51 0800-8051 bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur*"

Via de e-mail heeft klaagster contact met de praktijk van verweerder gehad. Daarna is er een telefonisch contact geweest tussen klaagster en een medewerkster van verweerder - naar later is gebleken de echtgenote van verweerder - waarbij een aanmelding heeft plaatsgevonden. In dit gesprek is klaagster onder meer verzocht om twee verwijfsbriefjes van de huisarts - voor ieder van klagers een - mee naar de intake te nemen. Vervolgens zijn per e-mail enige afspraakdata vastgelegd. Het eerste consult had plaats op 13 maart 2009. Dit consult is voor klaagster emotioneel verlopen. Een week na deze afspraak hebben klagers aan verweerder meegedeeld dat zij geen gebruik meer van zijn diensten wilden maken. Verweerder heeft twee DBC's, een op naam van klaagster en een op naam van klager, aangemaakt en het consult in rekening gebracht bij de ziektekostenverzekeraar van klagers à 2 x € 278,00. Aan de zorgverzekeraar is derhalve € 556,00 in rekening gebracht voor het consult. De verzekeraar heeft een eigen risico van € 310,00 aan klagers doorberekend.

3. Het standpunt van klagers en de klacht

Op de website van verweerder is geen ander bedrag genoemd dan € 160,00 per sessie. Vlak vóór het intakegesprek van 13 maart 2009 heeft een medewerkster van verweerder klagers telefonisch gevraagd bij welke maatschappij zij verzekerd waren en is zonder verdere uitleg verzocht om verwijfsbriefjes van de huisarts mee te nemen naar dat gesprek. Klagers hebben dat te goeder trouw gedaan. Verweerder heeft klagers nooit op de kostenconsequenties gewezen in verband met de verwijfsbriefjes. In eerste instantie was er geen sprake van verwijzing door de huisarts. In het telefoongesprek is geen bedrag genoemd.

Een week na de afspraak van 13 maart 2009 hebben klagers verweerder meegedeeld dat zij geen gebruik meer van zijn diensten wensten te maken, omdat het hem niet gelukt was een sfeer van vertrouwen te scheppen. De houding van verweerder tijdens het intakegesprek hebben zij niet met hem besproken, dit leek hen overbodig. Er zijn genoeg andere psychotherapeuten die wel bij hulpvraag van klagers aansluiten. Klagers hebben pech gehad, en dat zou hen maximaal € 160,00 gaan kosten. Zij vonden € 278,00 al buitensporig hoog voor het maken van een aantal afspraken en een intakegesprek, maar ze hebben er voor gekozen om de eerste declaratie niet te betwisten. Het bedrag twee keer declareren voor één, al betaalde, sessie leek hen echter niet juist.

Tijdens het intakegesprek is gebleken van een zeer negatieve houding van verweerder ten opzichte van klaagster. Klager is niet of nauwelijks in het gesprek betrokken. Klaagster heeft het gesprek geëmotioneerd en gechoqueerd verlaten. Verweerder heeft gezegd: "misschien moet u ook maar het voorbeeld van uw dochter volgen – dat wil zeggen geen contact meer met ze hebben". Klagers kwamen juist om de communicatie tussen de kinderen weer op gang te brengen. Binnen 45 minuten heeft verweerder elke

vertrouwensbasis afgebroken. Deze houding hebben klagers als onprofessioneel ervaren.

Nadat bleek dat verweerder de sessie dubbel had gedeclareerd, hebben klagers op advies van de rechtsbijstandsverzekering deze klacht ingediend.

4. Het standpunt van verweerder

De website van verweerder is inmiddels veranderd. Het punt “particuliere betaling” staat er niet meer op. De telefonische aanmelding wordt verzorgd door de vrouw van verweerder. Zij is psychiatrisch verpleegkundige en zeer goed in staat tot het opnemen van een aanmelding.

Zoals in elk intakegesprek heeft verweerder ook bij klagers geprobeerd zo zorgvuldig mogelijk te onderzoeken hoe de klachten zijn ontstaan en op welke wijze ze zijn blijven voortbestaan. Hierbij kwam ook aan de orde wat emotioneel de prijs is die men voor het aanhouden van een verstoorde relatie dient te betalen. In dit kader heeft verweerder ook gewezen op de mogelijkheid dat klaagster, net als haar dochter, geen contact meer zou hebben met haar stiefdochters. Dit onderwerp heeft verweerder niet badinerend aangesneden. Verweerder heeft ook geen adviezen gegeven; hij heeft alleen geprobeerd de problematiek zo goed mogelijk te inventariseren. De reactie van klaagster was zeer emotioneel. Het consult heeft zeker vijf kwartier geduurd. In vervolggesprekken zou de problematiek verder aan de orde komen. Vervolggesprekken hebben echter, anders dan verweerder had verwacht, niet meer plaats gehad.

Verweerder staat bij dat hij ook in het onderhavige geval aan klagers heeft uitgelegd dat in dit geval sprake was van verwijzing door de huisarts. Er was daardoor vergoeding mogelijk door de zorgverzekeraar van klagers. Verweerder heeft geheel volgens de geldende regels twee DBCs aangemaakt en zijn declaraties ingediend. Dit zal gebeurd zijn aan het einde van de maand maart 2009 met het indertijd gebruikte softwareprogramma “Psystrong”. Verweerder heeft het consult met declaratienummer 209402626 (klaagster) in april 2009 en het consult met declaratienummer 209402625 (klager) in juni 2009 uitgekeerd gekregen van de zorgverzekeraar. Waarom de verzekeraar de declaraties op twee verschillende data heeft verwerkt is – hoewel daarover navraag is gedaan bij de verzekeraar – onbekend gebleven. Verweerder betreurt het dat klagers hun ongenoegens niet met hem hebben willen bespreken.

5. De getuigenverklaring

De vrouw van verweerder heeft als getuige een verklaring afgelegd. Zakelijk weergegeven houdt die verklaring het volgende in.

Zij is als manager op de forensisch psychiatrische afdeling werkzaam bij de G Groep. Ze is sociaal-psychiatrisch verpleegkundige. Binnen de praktijk van verweerder verzorgt zij de aanmelding, de planning, organisatie en declarering. Op 30 januari 2009 heeft zij een uitgebreid telefonisch contact gehad met klaagster. In dat gesprek heeft zij gezegd dat psychotherapie in het basispakket zit en dat een verwijzing door huisarts of specialist nodig is voor de verzekering. Zij weet niet of klaagster dat ook zo begrepen heeft. De aanmelding was gedaan via de website. Het telefoongesprek werd gevoerd om te bekijken of klaagster aangenomen kon worden in de praktijk. Dit is geen intake, maar een screening. De getuige heeft daarbij een checklist gebruikt. Er bleek van een ingewikkelde hulpvraag waarbij kinderen betrokken waren, duidelijk tweede lijnsproblematiek. Omdat klaagster vertelde dat de kinderen niet aan therapie mee wilden doen, werd aan klaagster voorgesteld om een eerste consult samen met haar man te hebben. Het zou ook een relatietherapie kunnen worden. De getuige heeft van het telefoongesprek verslag gedaan aan haar man. Daarna is een afspraak gemaakt voor het eerste consult en zijn

vervolgafspraken gemaakt; dit om al data te hebben als de therapie zou worden doorgezet.

Er zijn twee DBC's geopend en gedeclareerd; dit geheel volgens afspraak met de verzekeraar.

6. De overwegingen van het college

De in 2009 door verweerder gehanteerde website zou misverstanden kunnen oproepen, maar kan niet gezien worden als misleidend, omdat ook is aangegeven dat psychotherapeutische consulten in het basispakket van de zorgverzekering vallen. Ook hecht het college geloof aan de verklaring van de getuige dat in het telefoongesprek is gesproken over het basispakket in samenhang met de benodigdheid van verwijsbriefjes voor de verzekering. Klagers hebben dit ook erkend, al hadden zij, wat betreft het te declareren bedrag, andere – tijdens het telefoongesprek en tijdens het consult niet uitgesproken - verwachtingen. Verweerder mocht per persoon (een deel van) het consult declareren en hoefde er, naar het oordeel van het college, niet op bedacht te zijn dat klagers ervan uitgingen dat de declaratie niet meer zou bedragen dan € 160,00. Tegen de ingediende declaraties heeft de verzekeraar geen bezwaar gemaakt. Een en ander brengt het college tot het oordeel dat verweerder met betrekking tot de declaraties niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Verweerder wordt voorts onprofessioneel handelen verweten omdat hij tijdens het consult ter sprake heeft gebracht dat klaagster de band met de kinderen van klager zou kunnen verbreken. Ook hierin ziet het college geen tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van verweerder. De opmerking kon onderzoekend bedoeld zijn, waarbij het college ervan uitgaat dat de opmerking niet spottend of kleinerend is geuit.

De klachten zullen derhalve worden afgewezen.

7. De beslissing

Het college:

- wijst de klachten af.

Aldus beslist door mr. A.E. M. van der Putt – Lauwers, als voorzitter, mr. W.E.M. Duynstee-Bijvoet, als lid-jurist, dr. R.J. Takens, drs. L de Nobel en jhr. drs. A.M. van Nispen tot Pannerden als leden-beroepsgenoten, in aanwezigheid van mr. M. van der Hart, als secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 21 december 2010 in aanwezigheid van de secretaris.