

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 130/2013

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 21 februari 2014 naar aanleiding van de op 10 april 2013 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

A, wonende te B,

k l a a g s t e r

-tegen-

C, gezondheidszorgpsycholoog, werkzaam te B,

v e r w e e r s t e r

1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met bijlagen;**
- een aanvulling hierop met een bijlage;**
- het verweerschrift met bijlagen;**
- de repliek;**
- de dupliek met bijlagen;**
- een brief van klaagster van 26 augustus 2013;**
- een brief van klaagster van 30 december 2013.**

Partijen hebben afgezien van de hun geboden mogelijkheid om te worden gehoord in het kader van het vooronderzoek.

De zaak is behandeld ter openbare zitting van 10 januari 2014. Klaagster is niet verschenen na bericht van verhindering. Verweerster is in persoon verschenen, vergezeld door haar hieronder te noemen dochter.

2. DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan.

Voorafgaande aan een eerste afspraak bij verweerster stuurde klaagster op 9 januari 2013 een e-mail aan verweer-

ster waarin zij haar uitgangspunt van de gesprekken heeft verwoord. Zij wenste individuele therapie die ze samen wilde volgen met haar partner omdat de *“individuele problemen ons als stel raken en beïnvloeden”*.

Het eerste gesprek heeft plaatsgevonden op 15 januari 2013. Verweerster heeft bij dit gesprek haar dochter, mevrouw D, voorgesteld en gevraagd of zij, werkzaam in dezelfde praktijk, bij het intakegesprek aanwezig mocht zijn. Mevrouw D is basispsycholoog klinische psychologie en kinder- en jeugdpsychologie met diagnostiekaantekening. Hiertegen hadden klaagster en haar partner geen bezwaar.

Bij het tweede gesprek was mevrouw D ook aanwezig. Verweerster heeft klaagster en haar partner bij dit gesprek voorgesteld om een avond per week een uur samen koffie te drinken en over lopende zaken te spreken waarbij dan de eigen belevingswereld kon worden benoemd zonder over en weer verwijten te maken. Verder werd de partner geadviseerd zijn agenda thuis en op het werk wat leger te maken.

Bij het derde gesprek hebben klaagster en haar partner aangegeven dat zij de aanwezigheid van mevrouw D niet langer nodig vonden. Over de wijze waarop dit werd geuit jegens mevrouw D verschillen partijen van mening. Op de vraag van verweerster naar de reden voor dit vertrek hebben klaagster en partner aangegeven dat de intake voorbij was. Het onderwerp is daarna niet meer in een gesprek ter sprake gekomen.

Voorafgaand aan de vierde afspraak heeft klaagster verweerster op 12 maart 2013 een e-mail met de volgende inhoud verzonden:

“Graag willen wij onze verwachtingen uitspreken voor de afspraak van donderdag. Wij zijn harder dan ooit op zoek naar concrete handvatten en aanwijzingen hoe om te gaan met bijvoorbeeld de stressfactoren. Zelf wil ik weten hoe ik dingen die hij zegt en kwetsend zijn los kan laten.”

E heeft nu het gevoel dat hij steeds een spiegel voorgehouden krijgt en dat voelt voor hem niet prettig. Hij weet allang dat er dingen anders moeten maar hoe, dat is onze vraag aan jou. Hij is ook niet alleen verantwoordelijk voor de ruzies natuurlijk, daar heb ik ook mijn rol in. We hoeven niet dé oplossing op een presenteerblaadje (dat kan ook niet) maar wil je meedenken en concrete suggesties doen?

Wat kunnen we bijvoorbeeld wekelijks bespreken?

Hoe praat je over gevoelens als je dat niet hebt meegekregen vanuit thuis?

Hoe ga je om met onzekerheid?

Hoe ga je om met stress?

Keuzes maken, hoe doe je dat?

Hoe kun je kwetsende dingen loslaten?

Dat zijn voorbeeldvragen waar we mee zitten....

We hopen donderdag op een beginnend constructief gesprek hierover zodat er dingen positief kunnen veranderen.

Groetjes”

Verweerster stuurde dezelfde dag een reactie per e-mail. Zij merkte op dat klaagster bij haar eerdere e-mail van 9 januari 2013 had aangegeven waar het in de therapie om moest gaan en nu heel andere wensen bleek te hebben. “Je geeft een heel lijstje, een beetje veel voor een consult van 45 minuten van a.s. donderdag, we zullen daar meer consulten voor moeten reserveren.” Zij stelde vervolgens voor dat klaagster en haar partner hieruit voor het komend consult een onderwerp zouden kiezen en dit voorbespreken op hun wekelijkse bespreking.

Later op de dag mailde verweerster aan klaagster dat ze nog even nader terug wilde komen op de e-mail van klaagster. Ze schreef: “Vooral je laatste zin daarin: we hopen op een beginnend constructief gesprek, verbaast me. Ik heb me steeds constructief opgesteld en begrijp deze opmerking

niet. Wel heb ik opgemerkt dat jullie steeds je opdrachten niet hebben uitgevoerd. Ook hebben jullie D op een voor mij onbegrijpelijke niet constructieve manier uit het gesprek weggestuurd, zonder daarover eerst overleg met mij te hebben. Ik meen daarnaast jullie aanvankelijk hulpvraag zo goed mogelijk te hebben gehonoreerd. Wellicht is er tussen ons niet de klik die nodig is om tot een goede samenwerking te komen. Misschien is het voor jullie beter een andere psycholoog te zoeken?”

Klaagster reageerde met de volgende tekst: “Deze pinnige reactie had ik niet verwacht, zeker niet na je eerste antwoord. Het klinkt erg naar als je zegt dat we D hebben weggestuurd. In eerste instantie gaven we toestemming voor het intake gesprek, dan is het toch niet gek dat we na een paar keer vragen of de gesprekken verder alleen met jou gevoerd kunnen worden?”

En dan het punt dat we onze opdrachten niet doen....We hebben in het laatste gesprek duidelijk aangegeven dat dit geen onwil is. Door alles wat er gebeurt tussen ons en alle ruzies is het heel moeilijk echt samen (over gevoelens) te praten, dat kost tijd om dat te veranderen. Ook in de mail van gistermorgen geef ik aan dat we graag hulp willen bij de invulling en aanpak van deze gesprekken.

Blijkbaar denk je erg negatief over ons en lijkt het ons ook beter dat we verder gaan kijken.”

Tot slot reageert verweerster met de volgende e-mail:

“Over het wegsturen van D: terwijl E en ik met elkaar spraken toen jullie net binnen kwamen, heb je tegen D gezegd dat de intake was afgelopen en dat ze er niet meer bij mocht zitten (“ksst wegwezen jij” heb je eraan toegevoegd). Ik ben als praktijkhouder verantwoordelijk voor de gang van zaken. Als je mij aan het begin van het gesprek op de hoogte stelt van je wens in deze zal ik dat zeker naar tevredenheid regelen. Daarbij vind ik dat mijn medewerker met respect behandeld dient te worden.

Over de opdrachten:

Toen ik tijdens het gesprek vroeg of jullie je opdrachten hadden gedaan gaven jullie aan geen tijd gehad te hebben. Jullie hadden er kennelijk ook geen tijd voor gemaakt en dus ook zelfs niet geprobeerd je opdrachten uit te voeren.

Op mijn opmerking over je laatste zin in je mail “we hopen op een beginnend constructief gesprek” ga je niet in.

Wat mij betreft hebben jullie je “goodwill” wel verspild.”

Klaagster heeft op 21 maart 2013 een klacht ingediend bij de klachtencommissie van de Nederlandse Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen en Psychotherapeuten, hierna NVVP. Op 2 juli 2013 heeft de klachtencommissie de klacht (deels) gegrond verklaard. Kort gezegd is de commissie van oordeel dat aangeklaagde (hier verweerster) niet zorgvuldig heeft gehandeld door onduidelijkheid te laten bestaan over de aanwezigheid van mevrouw D bij de gesprekken. Over het wegsturen van mevrouw D kan de commissie de ware toedracht niet vaststellen maar ook als klaagster zo ongepast had gehandeld als gesteld, had het nog op de weg van aangeklaagde gelegen om deze wijze van communiceren tijdens het derde en/of vierde gesprek met klaagster en haar partner inhoudelijk te bespreken. Dit is niet gebeurd. Ten slotte acht de commissie het niet juist dat aangeklaagde de in haar ogen onjuiste bejegening van D heeft aangegrepen om een vertrouwensbreuk te benadrukken. Daargelaten het feit dat aangeklaagde zelf de bovengenoemde onduidelijkheid had laten bestaan en ook al voelde aangeklaagde zich gediskwalificeerd, was het niet gepast om op deze wijze per e-mail te communiceren.

Bij brief van 23 juli 2013 heeft verweerster aan klaagster laten weten dat het haar spijt dat zij de door de commissie vastgestelde fouten heeft gemaakt. Zij bood haar excuses aan en hoopte dat de onvrede wat was weggenomen. Zij heeft een aantal wijzigingen in haar werkwijze doorgevoerd waardoor de geschetste problemen worden voorkomen.

3. STANDPUNT VAN KLAAGSTER EN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerster, zakelijk weergegeven, dat zij onjuist en onprofessioneel is bejegend, meer in het bijzonder dat zij:

- van verweerster niet de gelegenheid kreeg om mee te denken;

- samen met haar partner moest voldoen aan te hoge verwachtingen van verweerster die met

onbegrip en zelfs verwijtend reageerde als dat niet het geval was;

- onprofessionele reacties heeft gestuurd op de e-mail van klaagster;

- liegt met betrekking tot het “wegsturen” van de dochter van verweerster;

- eenzijdig en plotseling de behandelingsovereenkomst heeft opgezegd.

Klaagster licht nader toe: Voor de aanwezigheid van de dochter is alleen toestemming gevraagd en gegeven tijdens het intakegesprek. Klaagster ontkent uitdrukkelijk “*ksst wegwezen jij*” of woorden van gelijke strekking gezegd te hebben tegen de dochter en evenmin aangegeven te hebben als zou ze geen tijd voor de door verweerster geadviseerde gesprekken hebben gemaakt. Het beginnend constructief gesprek “*hierover*” slaat terug op de genoemde gesprekspunten. Uit de reactie blijkt dat verweerster slecht leest en zich ten onrechte aangesproken voelt. Dat is bovendien onprofessioneel. Hetzelfde geldt voor het feit dat verweerster niet met de zogenaamde nieuwe hulpvragen zou kunnen omgaan en klaagster in het verweer bij de NVVP allerlei verwijten maakt en een sneer nageeft “*bevestiging van de indruk die ik van mevrouw had*”.

Als klaagster gelijk krijgt wil ze alle betaalde eigen bijdrages (€ 80,-) terugontvangen van verweerster.

4. HET STANDPUNT VAN VERWEERSTER

Verweerster voert -zakelijk weergegeven- aan dat zij inderdaad over het intakegesprek heeft gesproken maar dat er nooit eerder bezwaar is gemaakt ook niet als de dochter ook bij de vervolggesprekken bleef, hetgeen ook veilig is omdat deze gesprekken 's avonds plaatsvonden. Verweerster vraagt nu duidelijker of de dochter bij "de gesprekken" aanwezig mag zijn. Feitelijk verdween de aanvankelijke hulpvraag uit de eerste mail in twee gesprekken naar de achtergrond. Het acute probleem was veel ruzie en een 'vol hoofd' bij de partner. Als eenvoudige en snelle oplossing adviseerde verweerster wekelijkse gesprekken zonder verwijt en een legere agenda voor de partner. Verweerster heeft van haar dochter gehoord wat klaagster zei maar heeft zelf een wegwerpgebaar gezien. Klaagster had eerst moeten overleggen ook over het al dan niet afgelopen zijn van de intake nu de hulpvraag nog niet duidelijk was geformuleerd. Verweerster heeft het incident met mevrouw D niet aan de orde willen stellen omdat de gesprekken met name met de partner een geïrriteerde ondertoon hadden. Behalve de redenen die zij aangeeft in de e-mails had ze ook de indruk dat de problematiek te veelomvattend bleek voor behandeling in de eerstelijnszorg.

Zij heeft klaagster niet de behandeling ontzegd maar een andere psycholoog geadviseerd. Als communicatie mogelijk was geweest had ze ook zeker de huisarts genoemd.

Het paar heeft verweerster geen ruimte gelaten voor haar visie, noch voor haar werk noch voor haar standpunt of verdediging. Het paar wilde niet communiceren. Zij moest alleen maar de klachten verhelpen, meneer wilde niet gespiegeld worden en er was geen enkele ruimte voor haar diagnose of werkplan laat staan voor overleg naar aanleiding van de klacht, niet bij de NVVP en niet in deze procedure. Verweerster betreurt het dat klaagster klachten heeft ingediend en geen gebruik heeft willen maken van de geboden mogelijkheden om met verweerster over de klachten te communiceren.

5. DE OVERWEGINGEN VAN HET COLLEGE

5.1

Het college wijst er allereerst op, dat het bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen er niet om gaat of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de beroepsbeoefenaar bij het beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening, rekening houdend met de stand van de wetenschap ten tijde van het klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm of standaard was aanvaard.

5.2

Het college is, met de klachtencommissie van de NVVP, van oordeel dat verweerster duidelijker had moeten zijn over de afbakening van de intake en over de aanwezigheid van haar dochter daarbij. Datzelfde geldt voor het feit dat verweerster niet per e-mail maar mondeling haar ongenoegen aan de orde had moeten stellen over de wijze waarop (in haar ogen)

klaagster de dochter van verweerster had weggestuurd en de wijziging van de hulpvraag, alsmede over haar visie dat klaagster en haar echtgenoot geen uitvoering gaven aan haar adviezen. Terecht voert klaagster ook als klachtonderdeel aan dat verweerster onverwacht en eenzijdig de behandelingsovereenkomst heeft opgezegd. Weliswaar was dit in de eerste e-mail van verweerster nog in vragende vorm aan de orde gesteld en is klaagster daarin meegegaan, maar zeker gelet op de laatste e-mail waarin verweerster meedeelde dat klaagster alle goodwill had verspeeld is er in feite toch sprake geweest van een beëindiging waartoe verweerster het initiatief heeft genomen. Daartoe waren (nog) geen gewichtige redenen aanwezig; anders dan verweerster beoordeelt het college de vragen van klaagster in haar e-mail niet als wezenlijke wijziging van de hulpvraag en is het er niet van overtuigd dat het niet-opvolgen van de adviezen uitsluitend als blijk van onwil en niet (mede) als blijk van onvermogen is uit te leggen. Bovendien had verweerster klaagster moeten adviseren over voortzetting van de behandeling elders, gelet op de beëindiging van de behandelovereenkomst maar ook omdat zij de hulpvraag te complex vond voor de eerste lijn. Verweerster heeft nagelaten intervisiegenoten te raadplegen over een meer professionele wijze van afsluiting van de behandelrelatie.

5.3

In voorgaande zin is de klacht gegrond. Het college is er wel van overtuigd, gelet op de reactie van verweerster aan klagster op de uitspraak van de klachtencommissie en op hetgeen zij ter zitting naar voren heeft gebracht, dat verweerster lering uit deze zaak heeft getrokken en veranderingen heeft aangebracht. Al met al is een waarschuwing passend.

Het college overweegt nog ten behoeve van klagster dat het geven van een reactie van verweerster op de uitspraak van de klachtencommissie, hetgeen klagster respectloos vindt, wettelijk voorgeschreven is. En tot slot wordt erop gewezen dat het college verweerster niet kan verplichten eigen bijdrages terug te betalen en over de al dan niet verschuldigheid daarvan dan ook geen uitspraak doet.

6. DE BESLISSING

Het college waarschuwt verweerster.

Aldus gedaan in raadkamer door mr. A.L. Smit, voorzitter, mr. E.W.M. Meulemans, lid-jurist, J.H.A. van de Vijfeijke, L.P.T. Raijmakers en M.W.D. Nijhoff-Huijsse, leden-gezondheidszorgpsychologen, in tegenwoordigheid van mr. B.E.H. Zijlstra-Bauer, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 21 februari 2014 door mr. A.L. Smit, voorzitter, in tegenwoordigheid van mr. H. van der Poel-Berkovits, secretaris.

voorzitter

secretaris

Tegen deze beslissing kan binnen zes weken na de dag van verzending van het afschrift ervan schriftelijk hoger beroep worden ingesteld bij het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg door:

- a. de klager en/of klaagster, voor zover de klacht is afgewezen, of voor zover hij/zij niet-ontvankelijk is verklaard;
- b. degene over wie is geklaagd;
- c. de hoofdinspecteur of de regionale inspecteur van de volksgezondheid, wie de aan-
gelegenheid uit hoofde van de hun toevertrouwde belangen aangaat.

Het tot het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg gerichte beroepschrift wordt ingezonden bij de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle, door wie het binnen de beroepstermijn moet zijn ontvangen.