

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 15180

Uitspraak: 20 juli 2016

HET REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDS- ZORG

TE EINDHOVEN

heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 17 november 2015 binnengekomen klacht van:

[A]
wonende te [B]
klager

tegen:

[C]
gz-psycholoog
werkzaam te [D]
verweerster

1. Het verloop van de procedure

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift
- het verweerschrift
- de repliek
- de brief van klager ontvangen op 27 januari 2016
- cd-rom van klager ontvangen op 27 januari 2016
- de dupliek
- de brief d.d. 2 maart 2016 van verweerster
- de brief d.d. 24 maart 2016 van verweerster
- een gedeelte uit het medisch dossier van de dochter van klager, ontvangen van verweerster op 18 april 2016.

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 13 juni 2016 behandeld. Partijen waren aanwezig.

2. De feiten

Het gaat in deze zaak om het volgende.

2.1. Verweerster is GZ-psycholoog en orthopedagoog. Zij heeft sinds 1986 samen met haar echtgenoot een praktijk voor diagnostiek op het terrein van dyslexie, dyscalculie en gedrag (hierna: de praktijk). De praktijk heeft ook logopedisten opgeleid en nascholing gegeven. De praktijk is geaccrediteerd door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en aangesloten bij het Kwaliteitsinstituut Dyslexie. De praktijk werkt bij de behandeling samen met (praktijken van) logopedisten, die als medebehandelaar optreden.

2.2. Klager en zijn echtgenote hebben hun dochter [E], geboren in 2005, bij de praktijk van verweerster aangemeld voor een orthopedagogisch-orthodidactisch en psychodiagnostisch onderzoek. Verweerster heeft dit onderzoek op 21 maart 2014 verricht. Op grond van dit onderzoek concludeerde verweerster dat conform het dyslexieprotocol bij [E] sprake is van een ernstige, enkelvoudige vorm van dyslexie (hierna: EED) en zij adviseerde een remediale ondersteuning onder het regime van het protocol voor EED.

[E] is vervolgens door haar ouders voor behandeling aangemeld bij verweerster als hoofdbehandelaarster. Door verweerster is [E] verwezen naar een logopediepraktijk, alwaar een logopediste als medebehandelaar optrad. De eerste behandeling vond plaats op 1 april 2014.

2.3. In het najaar van 2014 heeft de moeder van [E] verweerster opgebeld. Volgens verweerster deelde de moeder zeer stellig mede dat zij per direct met de behandeling van [E] ging stoppen, maar volgens klager is in dit telefoongesprek enkel meegedeeld dat overwogen werd om naar een ander bureau te gaan.

2.4. [E] heeft vanaf 1 april 2014 tot en met 16 december 2014 de logopediste 31 keer bezocht en vanaf 6 januari 2015 tot en met 23 juni 2015 17 keer. Op 11 juni 2015 heeft verweerster bij [E] een nameting verricht. In het daarvan opgemaakte verslag concludeerde verweerster, kort samengevat, dat er vooruitgang was geboekt, maar dat remediale ondersteuning noodzakelijk bleef.

2.5. Bij brief van 9 juli 2015 heeft verweerster aan de ouders van [E] het volgende geschreven:

“Naar aanleiding van het orthopedagogisch-orthodidactisch, neuropsychologisch dan wel psychodiagnostisch onderzoek (eindevaluatie inzake dyslexieprotocol) dat is verricht bij [E], treft u hierbij een aantal bescheiden aan.

Omdat wij een contract hebben met uw zorgverzekeraar/gemeente, worden de kosten van de behandelingen remedial teaching door ons rechtstreeks ingediend bij uw zorgverzekeraar/gemeente. Als u de kosten voorgesloten hebt aan de behandelaar c.q. remedial teacher, zullen wij u het betreffende bedrag terugbetalen op het moment dat wij bericht hebben ontvangen van uw zorgverzekeraar/gemeente. In dit geval zouden wij graag uw bankrekening ontvangen via bovenstaand e-mail-adres. Heeft de remedial teacher de kosten voorgesloten, dan vernemen wij graag zijn/haar bankrekeningnummer. Alvast hartelijk dank!”

2.6. De logopediepraktijk heeft aan de praktijk van verweerster een (ongedateerde) eindfactuur voor de periode april 2014 tot en met juni 2015 verzonden. Daarin wordt voor de behandelingen van [E] een bedrag van € 2.400,00 (48 x € 50,00) in rekening

gebracht en daarnaast nog een bedrag van € 100,00 (voor extern overleg met derden en algemeen indirecte tijd). De ouders hebben de betaling van de behandelingen van [E] voorgesloten.

Op 30 september 2015 heeft verweerster aan hen een bedrag van € 1.600,00 terugbetaald, betreffende de vergoeding voor de behandelingen in 2014.

2.7. Klager heeft daarop in een e-mail van 12 oktober 2015 aan verweerster geschreven:

“(...) Het is waar dat wij eind vorig jaar onze ontevredenheid hebben geuit (m.n. over de communicatie) en een poging hebben gedaan om de behandelingen via een ander bureau voort te zetten. We hebben alleen verwoord dat we dit van plan waren. In overleg met het bureau (...) (collega: logopediepraktijk) bleek toen echter dat er reeds te veel behandelingen gedaan waren om te kunnen overstappen. De remedial teacher, (...) heeft u ook op de hoogte gesteld van de behandelingen in 2015. Bureau (...) was dan net zo verbaasd als wij dat het dossier december 2014 was gesloten. Ook zij zijn niet door u op de hoogte gesteld, blijkt na persoonlijk contact met bureau (...).

Naar uw zeggen heeft u echter na onze bovengenoemde reactie gelijk het dossier gesloten en een declaratie bij onze zorgverzekeraar ingediend. U heeft ons echter op geen enkel moment hiervan op de hoogte gebracht en ons altijd voorgehouden dat dossier pas gesloten kon worden aan het einde van de behandelingen na de eindevaluatie (gerapporteerd 9 juli 2015). Daarnaast is de declaratie die door uw administratie reeds op 31-12-2014 is verwerkt, pas op 30 september aan ons overgemaakt. Wij hebben dus nooit kunnen vermoeden dat u de gemaakte declaraties niet meer zou declareren bij de gemeente. (...)”

2.8. Verweerster heeft in een brief van 16 oktober 2015 het volgende geantwoord: *“U heeft in het najaar van 2014 stellig aangegeven dat u niet verder gebruik ging maken van de EED behandelingen. Hierop heb ik mijn secretaresse opdracht moeten geven om het dossier te sluiten. Mevrouw (...) was op de hoogte, aangezien u haar hebt aangegeven naar een andere praktijk te gaan, waarvan de naam ook is genoemd. Echter heeft die praktijk dat niet geaccepteerd omdat het om een te klein aantal behandelingen ging.*

U heeft vervolgens besloten om de remedial teaching voort te zetten bij de logopediepraktijk (...).

In uw brief geeft u aan dat er ontevredenheid was op het gebied van de communicatie. Praktijk (...; collega: Verweerster) heeft in samenwerking met de logopediepraktijk (...) het protocol stipt gevolgd en de behandelingen uitstekend uitgevoerd.

Wij hebben op school het behandelingsplan besproken waar u bij was en er zijn tussentijds evaluatiegesprekken gevoerd met de medebehandelaar en er zijn tussentijdse evaluatieverslagen gemaakt. De samenwerking met de logopediepraktijk (...) bestaat al jaren en zij hebben alle nascholing bij onze praktijk gevolgd. Praktijk (...; lees: Ik) kan niet anders zeggen dan dat zij hun werk prima hebben uitgevoerd. De taak van de hoofdbehandelaar, (...), is vooral de medebehandelaar adviseren en coachen. De communicatie met hen is uitstekend, evenals met de school.

Wie schetst onze verbazing dat [E] is aangemeld voor een nameting (...) in 2015.

Uit goodwill en in overleg met de praktijk (...; collega: logopediepraktijk) hebben wij die afronding gedaan zonder daar iets voor te rekenen, evenals het aanvullend rekenonderzoek in 2014.

Wij hebben contact gehad met de gemeente en ik moet u duidelijk aangeven dat het dossier is gesloten. Er is geen mogelijkheid om de resterende 10 behandelingen te declareren.”

3. Het standpunt van klager en de klacht

Klager heeft als rechtstreeks belanghebbende van zijn minderjarige dochter [E] een klacht ingediend. Hij verwijt verweerster:

1. het onvoldoende afhandelen van de door klager vooruit betaalde vergoedingen voor de behandelingen van zijn dochter;
2. het inzetten van onvoldoende opgeleid personeel bij de behandeling van de enkelvoudige ernstige dyslexie van zijn dochter.

4. Het standpunt van verweerster

Verweerster stelt vanaf het begin van de begeleiding een vijandige houding van de ouders te hebben ervaren, zowel in de gesprekken op school als telefonisch. Daarom heeft zij bij aanvang van het behandeltraject aangegeven dat de ouders ook naar een andere praktijk konden gaan.

Ad 1)

In de herfst belde moeder zeer stellig op met de mededeling dat ze per direct met de behandelingen ging stoppen. Verweerster heeft haar verzoek direct ingewilligd, zonder te veel woorden, en haar secretaresse opdracht gegeven om het dossier te sluiten. Eind december moesten alle sessies aan de verzekeraar worden doorgegeven. Per 1 januari 2015 gingen de gemeenten het EED traject overnemen. Het DBC is geopend op 21 maart 2014 en gesloten op 31 december 2014. Stilzwijgend zijn de ouders doorgeslagen en verweerster was verrast toen zij dat vernam van de logopediepraktijk. Ouders hebben de gemeente gevraagd om alsnog het restant te vergoeden, maar volgens de gemeente stond [E] niet op de lijst. Dat klopt. Er is alleen sprake van overgangsrecht als een behandeling is opgestart in 2014 en doorloopt in 2015. Alsdan dient de gemeente de resterende behandelingen te vergoeden. Nu voor [E] het DBC op verzoek van de ouders was gesloten, was de overgangsregeling niet van toepassing.

Ad 2)

Volgens verweerster is de logopediepraktijk alwaar [E] behandeld is een uitstekende logopediepraktijk, waar uitstekend opgeleide logopedisten werkzaam zijn met jarenlange ervaring, die ook meerdere nascholingstrajecten hebben gevolgd, geaccrediteerd door het Ministerie van OCW. De medebehandelaar heeft verweerster steeds op de hoogte gehouden van de vorderingen en van de moeilijkheden waar [E] tegen aanliep. Er is door verweerster en de medebehandelaar aan de bel getrokken om met school om tafel te gaan aangezien er ongerustheid was over de ontwikkeling van [E] in algemene zin, mede gezien de complexiteit van de hulpvraag. Door de ouders is nooit aangegeven dat zij ontevreden waren over de medebehandelaar. Zij geven aan dat zij een "vermoeden" hadden dat de behandelingen niet op niveau waren, maar de medebehandelaar heeft alles gedaan wat in haar vermogen lag. Eerder was het zo dat [E] onvoldoende progressie maakte, mede gezien de comorbide problemen inzake dyslexie, dysorthografie, reken- en taalproblemen.

5. De overwegingen van het college

Ad 1

De vraag ligt voor of verweerster zorgvuldig heeft gehandeld bij het afhandelen van de door klager vooruit betaalde vergoedingen voor de EED-behandelingen van zijn dochter [E].

Aangezien verweerster bij de behandelingen van [E] is opgetreden als hoofdbehandelaar, heeft als uitgangspunt te gelden dat verweerster, naast de zorg die zij als zorgverlener ten opzichte van [E] en haar naaste betrekkingen heeft te betrachten, tevens is belast

met de regie van de behandeling van [E]. Volgens vaste jurisprudentie van het Centraal Tuchtcollege (ECLI:NL:TGZCTG 2014:384) houdt de regie in algemene zin, kort samengevat, in dat de hoofdbehandelaar zorg draagt voor de afstemming en coördinatie van degenen die bij de behandeling zijn betrokken als ook dat de hoofdbehandelaar voor de patiënt en diens naaste betrekkingen ten aanzien van informatie over (het verloop van) de behandeling het centrale aanspreekpunt vormt. Voor zover in dit geval van belang dient de regievoering door verweerster meer in het bijzonder in te houden dat zij door adequate communicatie en organisatie de voorwaarden en omstandigheden schept waaronder de behandeling verantwoord kan worden uitgevoerd. Aangezien klager verweerster vooral verwijt dat zij met hem op geen enkele wijze heeft gecommuniceerd over het sluiten van het DBC, gaat het in dit geval om de vraag of verweerster de ouders van [E] adequaat heeft geïnformeerd over de financiële voorwaarden van de behandeling, meer in het bijzonder of zij de ouders heeft gewezen op de consequenties van het sluiten van het DBC. In dat verband is van belang wat tijdens het telefoongesprek in het najaar van 2014 tussen verweerster en de moeder van [E] is besproken. Volgens verweerster belde moeder haar plots en zeer stellig op met de mededeling dat ze per direct met de behandeling ging stoppen. Verweerster heeft dit verzoek, zonder te veel woorden, direct ingewilligd en haar secretaresse direct opdracht gegeven om het dossier en het DBC te sluiten. Klager betwist uitdrukkelijk dat dit is gezegd. Volgens klager zou zijn vrouw enkel hebben meegedeeld dat werd overwogen om de behandeling te beëindigen, zoals hij ook in de e-mail van 12 oktober 2015 heeft geschreven (zie r.o. 2.7).

Naar het oordeel van het college blijkt nergens uit dat de behandeling door verweerster na het bewuste telefoongesprek in het najaar van 2014 is beëindigd. Vaststaat immers dat het DBC pas op 31 december 2014 is gesloten, toen zoals verweerster zelf aangeeft alle sessies uit 2014 aan de verzekeraar moesten worden doorgegeven. Voorts zou het voor de hand hebben gelegen dat verweerster de beëindiging aan de medebehandelaar, de logopediste en/of logopediepraktijk, schriftelijk dan wel telefonisch had medegedeeld. Een duidelijke aantekening van een dergelijke mededeling ontbreekt in het overgelegde medisch dossier. Ook de eindfactuur van de logopediepraktijk aan verweerster ziet zowel op de behandelingen in 2014 als op die in 2015. Bovendien valt het verrichten van een eindevaluatie op 11 juni 2015 niet goed te rijmen met een beëindiging van de behandeling in het najaar van 2014. Opvallend is voorts dat verweerster in haar brief van 9 juli 2015 (zie r.o. 2.5) geen melding maakt van de door haar gestelde voortijdige beëindiging van de behandelingen. Ook een ontslagbrief (of afsluitbrief) aan de huisarts of andere betrokkenen ontbreekt.

Dit alles leidt het college tot de conclusie dat het op eigen initiatief sluiten van het DBC op 31 december 2014 zonder de ouders daarover te informeren uiterst onzorgvuldig is jegens [E] en haar ouders.

Zelfs ingeval met verweerster ervan wordt uitgegaan dat moeder in het bewuste telefoongesprek heeft gezegd direct met de behandeling te willen stoppen en verweerster, zoals zij zelf zegt, dit verzoek direct zonder al te veel woorden heeft ingewilligd, dan getuigt ook dit handelen van verweerster van onvoldoende zorg en onvoldoende zorgvuldigheid jegens [E] en haar ouders. Het had in dat geval op de weg van verweerster gelegen om moeder in het telefoongesprek allereerst duidelijk te informeren over de consequenties van het stopzetten van de behandeling en het sluiten van het DBC en vervolgens te verifiëren of dat wel de bedoeling was. Ook indien het telefoongesprek, zoals verweerster ter zitting heeft verklaard, zeer onaangenaam was, had van haar als professional verwacht mogen worden op de mededelingen van moeder niet emotioneel te reageren doch zakelijk te blijven. Als dat voor verweerster op dat moment niet goed

mogelijk was, dan had zij het telefoongesprek dienen te beëindigen en kunnen aangeven daarover op een later moment terug te bellen.

Door dit alles na te laten, heeft verweerster als hoofdbehandelaarster niet adequaat gecommuniceerd met de ouders van [E] over de financiële voorwaarden van haar behandeling. Aldus heeft zij niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk zorgvuldig hoofdbehandelaar verwacht mocht worden.

Dit betekent dat klachtonderdeel 1 gegrond is.

Ad 2

Ten aanzien van dit klachtonderdeel heeft klager enkel aangevoerd dat hij gaande de behandelingen steeds meer het vermoeden heeft gekregen dat het niveau van de behandelingen door de medebehandelaar/logopediste onder de maat was. Buiten het feit dat resultaat uitbleef, heeft klager niet met concrete feiten onderbouwd waarop dit vermoeden is gebaseerd. Nu verweerster dit klachtonderdeel heeft betwist, is het college niet in staat de gegrondheid van dit klachtonderdeel vast te stellen aangezien voor het oordeel dat een bepaalde gedraging of een bepaald nalaten verwijtbaar is eerst moet worden vastgesteld dat er een voldoende feitelijke grondslag voor dat oordeel bestaat. Daarom is dit klachtonderdeel ongegrond.

De maatregel

Nu de klacht deels gegrond is verklaard, zal een maatregel worden opgelegd. Vast is komen te staan dat de voorlichting aan de ouders/klager en zijn echtgenote en de communicatie van verweerster met de ouders zeer onzorgvuldig is geweest. Voorts heeft verweerster in het geheel geen blijk gegeven de laakbaarheid van haar handelen in te zien. Daarbij is het door haar overgelegde medisch dossier - een standaardformulier met wat handgeschreven aantekeningen - zeer beneden de maat. Op grond van deze omstandigheden acht het college de maatregel van berisping passend.

6. De beslissing

Het college:

- verklaart de klacht deels gegrond als in de rechtsoverwegingen omschreven;
- berispt verweerster;
- wijst de klacht voor het overige af.

Aldus beslist door mr. H.A.W. Vermeulen als voorzitter, mr. J.C.H. Schouten als lid-jurist, dr. R.J. Takens, M.W.D. Nijhoff-Huijsse en dr. X.M.H. Moonen als leden-beroepsgenoten, in aanwezigheid van mr. M. van der Hart als secretaris en in het openbaar uitgesproken op

20 juli 2016 in aanwezigheid van de secretaris.