

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2021/3319

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG
AMSTERDAM

Beslissing van 31 mei 2022 naar aanleiding van de klacht van:

A,

wonende te B,
klaagster,
tegen

C,

Psychotherapeut,
werkzaam te D,

verweerster, hierna ook: de psychotherapeut,
gemachtigde: mr. A.W. Hielkema, werkzaam te Utrecht.

1. De procedure

1.1 Het college heeft kennis genomen van de volgende stukken:

1.2 De partijen hebben de gelegenheid gekregen om onder leiding van een secretaris van het college in gesprek te gaan (mondeling vooronderzoek). Daarvan hebben zij geen gebruik gemaakt.

1.3 De klacht is op de openbare zitting van 19 april 2022 behandeld. Partijen waren aanwezig en hebben hun standpunten mondeling toegelicht. Verweerster werd bijgestaan door mr. Hielkema.

2. Waar gaat de zaak over en wat is de beslissing?

2. Klaagster is in behandeling geweest bij de psychotherapeut. In verband met een geschil over een onbetaald gebleven zogenoemde 'no show' factuur, heeft een voorgenomen EMDR behandeling door de psychotherapeut niet plaatsgevonden. Klaagster verwijt de psychotherapeut dat zij – kort gezegd – onvoldoende zorg heeft verleend door ten onrechte behandeling(en) te weigeren. Verder verwijt zij de psychotherapeut dat zij geen afschrift van haar medisch dossier heeft verstrekt en haar beroepsgeheim heeft geschonden. Het college acht de klacht grotendeels gegrond en licht dit hierna toe.

3. Wat is er precies gebeurd?

Op grond van de stukken en hetgeen op de zitting aan de orde is gekomen, dient ter beoordeling van de klacht van het volgende te worden uitgegaan.

3.1 Klaagster is vanaf 2013 voor onder meer traumabehandeling bij de psychotherapeut in behandeling. De psychotherapeut heeft vanaf 2014 een praktijk aan huis. In de periode van maart 2020 tot april 2021 hebben de afspraken tussen de

psychotherapeut en klaagster in verband met corona uitsluitend telefonisch plaatsgehad.

3.2 Op 19 november 2020 had klaagster een telefonische afspraak met de psychotherapeut. Op het afgesproken tijdstip bleek klaagster in haar auto te zitten. Afgesproken is de afspraak later die dag (telefonisch) te laten plaatsvinden, hetgeen ook is gebeurd. Op 22 november 2020 heeft klaagster de psychotherapeut per mail bericht dat zij er ten onrechte van was beschuldigd dat zij de afspraak van 19 november 2020 was vergeten en dat zij de wijze waarop dat was gebeurd onprofessioneel vond.

3.3 Op 12 december 2020 spreken partijen af dat klaagster een EMDR-behandeling zou krijgen. De psychotherapeut heeft voorgesteld die behandeling in een sloep te laten plaatsvinden, omdat zij in verband met corona geen patiënten thuis wilde ontvangen. Klaagster gaf aan dat niet te willen.

3.4 Op 2 april 2021 stond een belafpraak gepland ter voorbereiding van de EMDR-behandeling. Klaagster was de afspraak vergeten. Zij heeft toen aan de psychotherapeut voorgesteld de sessie toch door te laten gaan. Zij zat op dat moment in de auto en zou de auto ergens parkeren. De psychotherapeut heeft dit voorstel afgewezen, omdat zij dit niet veilig vond. De afspraak heeft geen doorgang gevonden. De EMDR behandeling werd verschoven naar 16 april 2021.

3.5 Op 9 april 2021 vond alsnog de voorbespreking van de EMDR-behandeling plaats. Tijdens die afspraak liet de psychotherapeut klaagster weten dat zij het vorige consult had aanmerkt als een zogenaamde 'no show' en dat zij daarom € 50,- in rekening zou brengen bij klaagster. Na afloop van die sessie heeft zij door middel van een tikkie € 50,- in rekening gebracht.

3.6 In de ochtend van 16 april 2021 heeft de psychotherapeut klaagster (via whatsapp) een herinnering gezonden, omdat het bedrag van € 50,- nog niet was betaald. Klaagster was het er niet mee eens dat door de psychotherapeut een bedrag in rekening was gebracht en heeft voorgesteld om bemiddeling hierover via de beroepsvereniging te laten plaatsvinden. De psychotherapeut heeft toen de EMDR-sessie die later die dag stond gepland niet laten doorgaan. Zij heeft klaagster bericht: *"Mijn voorstel is om in alle tijd de rust te nemen die je nodig hebt! En dus ook alle tijd voor de tussenoplossing die je hebt bedacht. Dit betekent wel dat we de EMDR derhalve even uitstellen"*.

3.7 Daarna hebben geen afspraken tussen klaagster en de psychotherapeut meer plaatsgevonden. Klaagster heeft haar dossier bij de psychotherapeut opgevraagd op 19 april 2021. De psychotherapeut heeft het dossier niet afgegeven, ook niet nadat een medewerker van de Nederlandse Vereniging voor Psychotherapie (NVP) hierover op verzoek van klaagster contact met de psychotherapeut heeft opgenomen. Er is tot op heden geen afschrift van het dossier aan klaagster verstrekt. In het verweerschrift heeft de psychotherapeut hierover vermeld: *"Mijn aantekeningen zijn doorgaans kort, to the point en voor mezelf geschreven!"*.

4. Wat houdt de klacht in?

Klaagster verwijt de psychotherapeut dat zij:

4. behandeling van klaagster heeft geweigerd, in ieder geval is EMDR-behandeling op 16 april 2021 geweigerd;
5. heeft geweigerd een kopie van haar medisch dossier aan klaagster te geven;

7. de behandeling op 16 april 2021 alleen wilde laten doorgaan na betaling door klagster van € 50,-;

10. haar geheimhoudingsplicht heeft geschonden in het contact met de medewerker van de NVP.

5. Wat is het verweer?

De psychotherapeut heeft de klacht en de daaraan ten grondslag liggende stellingen bestreden. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

6. Wat zijn de overwegingen van het college?

Welke criteria gelden bij de beoordeling?

6.1 Het college stelt voorop dat de vraag die moet worden beantwoord, is of de psychotherapeut de zorg heeft verleend die van haar verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een 'redelijk bekwame en redelijk handelende' psychotherapeut. Het college gaat bij de beoordeling uit van de geldende beroepsnormen en wetenschappelijke inzichten ten tijde van het handelen.

Klachtonderdelen 1) en 3): weigeren behandeling

6.2 Het college zal de nauw met elkaar samenhangende klachtonderdelen 1) en 3) gezamenlijk behandelen. Klagster verwijt de psychotherapeut dat zij heeft geweigerd haar te behandelen. Vaststaat dat in ieder geval de afgesproken EMDR-behandeling op 16 april 2021 door de psychotherapeut is afgezegd. De psychotherapeut heeft ter zitting het standpunt ingenomen dat zij de EMDR-behandeling op 16 april 2021 had moeten laten doorgaan.

6.3 Omdat klagster de afspraak van 2 april 2021 was vergeten, heeft de psychotherapeut € 50,- in rekening gebracht. De psychotherapeut heeft desgevraagd ter zitting meegedeeld dat met klagster geen afspraken zijn gemaakt voor de periode waarin de afspraken telefonisch plaatsvonden over bijvoorbeeld de vraag of klagster tijdens afspraken thuis zou moeten zijn of dat zij gesprekken ook vanaf een andere plek (auto, werk, buiten, openbare gelegenheid) zou kunnen voeren. Gelet daarop is de vraag of deze afspraak terecht als een zogenaamde 'no show' is aangemerkt. Vaststaat immers dat er wel telefonisch contact tussen partijen is geweest op 2 april 2021 en dat klagster heeft voorgesteld de sessie te laten doorgaan.

6.4 Ter zitting heeft het college vastgesteld dat de psychotherapeut klagster niet op voorhand heeft medegedeeld dat een tarief in rekening zou worden gebracht wanneer zij niet op de afspraak zou verschijnen zonder zich (tijdig) af te melden. Evenmin heeft zij klagster op (vermeend) eerder 'no show' gedrag aangesproken. De psychotherapeut heeft in haar verweerschrift naar voren gebracht dat klagster drie eerdere afspraken niet of te laat heeft geannuleerd (12 maart 2020, 19 november 2020 en 26 januari 2021), maar dit wordt door klagster stellig ontkend. Nu er geen uitdraai van het dossier is overgelegd, geldt hier dat het gaat om het woord van de één tegen de ander. Het college kan niet vaststellen hoe dit is gegaan. Hoe dan ook geldt dat, indien de psychotherapeut van mening was dat sprake was van "*veel/vuldig no-show gedrag*", zoals zij in haar verweerschrift schrijft, het op haar weg had gelegen dit (tussentijds) met klagster te bespreken.

6.5 Het antwoord op de vraag of er al dan niet sprake is geweest van een 'no show', laat onverlet dat het college van oordeel is dat de psychotherapeut de behandeling van 16 april 2021 niet heeft mogen uitstellen dan wel afzeggen. Goed zorgverlenerschap vereist dat de geboden zorg onder meer cliëntgericht is, tijdig wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte(n) van de cliënt. Het niet laten doorgaan van een EMDR-sessie vanwege een niet betaald (al dan niet terecht in

rekening gebracht) bedrag past daar niet bij. Te meer niet omdat klaagster vanwege corona al geruime tijd wachtte op de behandeling en de psychotherapeut ook zelf aangeeft dat klaagster de behandeling nodig had en daarbij veel baat zou hebben gelet op de haar bekende klachten. Het uitstellen/weigeren van een behandeling, omdat het bedrag van € 50,- niet is betaald, is onder deze omstandigheden in strijd met goed zorgverlenerschap.

6.6 Deze klachtonderdelen zijn gegrond.

Klachtonderdeel 2): weigeren afschrift medisch dossier

6.7 Ingevolge artikel 7:454 van het Burgerlijk Wetboek (BW) rust op de hulpverlener de zogenaamde dossierplicht. De hulpverlener moet een patiëntendossier inrichten waarin hij aantekening houdt van de gegevens omtrent de gezondheid van de patiënt en te diens aanzien uitgevoerde verrichtingen. Persoonlijke werkaantekeningen (bedoeld voor eigen voorlopige gedachtenvorming) maken geen deel uit van het medisch dossier.

6.8 Ingevolge artikel 7:456 van het BW heeft een patiënt recht op een afschrift van zijn medisch dossier. De hulpverlener dient inzage in en het afschrift van het medisch dossier zo spoedig mogelijk te verstrekken na het verzoek daartoe van de patiënt. Dit recht van de patiënt is als zodanig ook opgenomen in de Beroepscode voor psychotherapeuten (2018) zoals opgesteld door de NVP.

6.9 Vaststaat dat klaagster meerdere malen bij de psychotherapeut heeft verzocht om een afschrift van haar medisch dossier, maar dit niet heeft gekregen. Ook het college heeft hier meermaals tevergeefs om gevraagd (onder meer op 14 december 2021,

19 januari 2022 en in april 2022).

6.10 Ter zitting heeft de psychotherapeut aangeboden een stuk te overleggen, dat zij voorafgaand aan de zitting had opgesteld en dat zag op de behandeling van klaagster vanaf november 2020. Dit stuk was een bewerking van het dossier en betrof niet een uitdraai/afschrift van het originele dossier van klaagster. Na een schorsing van de zitting heeft het college besloten en aan partijen meegedeeld dat dit stuk om die reden niet zal worden toegelaten tot het procesdossier. Hiermee wordt immers niet voldaan aan de plicht een afschrift van het dossier te verstrekken.

6.11 Het college beoordeelt het zonder goede reden niet verstrekken van een afschrift van het dossier als tuchtrechtelijk verwijtbaar. Volledigheidshalve merkt het college nog op dat aan dit recht niet wordt voldaan door informatie over klaagster en behandelingen in het verweerschrift op te nemen. Evenmin kan worden volstaan met het overleggen van een "*samenvatting van de voorbereidende sessie voor EMDR*" als bijlage bij het verweerschrift.

6.12 Het college overweegt voorts als volgt. Gelet op het feit dat tot op heden geen uitdraai van het originele dossier is verstrekt en gelet op de opmerking van de psychotherapeut in het verweerschrift dat haar aantekeningen doorgaans kort en voor haarzelf zijn opgeschreven, gaat het college ervan uit dat geen patiëntendossier is ingericht dat voldoet aan de in artikel 7:454 BW vermelde eisen, zodat ook de dossierplicht is geschonden.

6.13 Het college oordeelt dat de psychotherapeut gelet op het voorgaande tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Klachtonderdeel 4): verbreken geheimhoudingsplicht

6.14 Klaagster verwijt de psychotherapeut dat zij haar geheimhoudingsplicht heeft geschonden, omdat zij met een beleidsmedewerker van de NVP inhoudelijk over haar als persoon en haar behandeling heeft gesproken. De psychotherapeut heeft ter zitting naar voren gebracht dat zij zich erover verbaasde dat de beleidsmedewerker van de NVP tijdens een met de psychotherapeut gevoerd telefoongesprek vrij veel over klaagster wist en dit ook benoemde. De psychotherapeut heeft ter zitting verklaard dat zij hierop 'een beetje is ingegaan'.

6.15 Het college stelt voorop dat in het algemeen het gebruik van niet-relevante gegevens moet worden aangemerkt als een ongeoorloofde schending van het beroepsgeheim en de privacy van de patiënt. Wellicht is met de beleidsmedewerker meer besproken dan passend en relevant is in een dergelijk gesprek, maar klaagster noch de psychotherapeut heeft dit concreet gemaakt. Het is voor het college niet mogelijk om vast te stellen hoe deze gesprekken precies zijn verlopen. Niet kan worden vastgesteld dat de psychotherapeut medische gegevens van klaagster met de beleidsmedewerker heeft besproken en daarmee haar beroepsgeheim heeft geschonden. Daarom verklaart het college dit klachtonderdeel ongegrond.

Conclusie

6.16 De conclusie is dat de psychotherapeut ten aanzien van de klachtonderdelen 1) tot en met 3) in strijd heeft gehandeld met de zorg die zij ten opzichte van klaagster had moeten betrachten.

Maatregel

6.17 De psychotherapeut heeft met haar handelwijze de grenzen van haar professionele beroepsnormen en de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening overschreden.

Het college is van oordeel dat de psychotherapeut niet heeft voldaan aan haar dossierplicht en - wellicht als gevolg daarvan - niet heeft kunnen of willen voldoen aan haar plicht om - op eerste verzoek - een afschrift van het dossier aan klaagster te verstrekken. Dat er tot op heden, ondanks meerdere verzoeken, in het geheel geen afschrift van het originele dossier is overgelegd, rekent het college de psychotherapeut zwaar aan. Zij is ingevolge wettelijke en algemeen aanvaarde beroepsnormen verplicht om een dossier in te richten met betrekking tot de behandeling van de patiënt en dit zo spoedig mogelijk aan een patiënt te verstrekken na een verzoek daartoe. Het bijhouden van het dossier is nodig om de kwaliteit en continuïteit van de hulpverlening te waarborgen maar ook om achteraf gemaakte keuzes te kunnen verantwoorden en om verantwoording over gevoerd beleid te kunnen afleggen. Goede, toegankelijke en begrijpelijke verslaglegging in het medisch dossier is dan ook van groot belang. Het college heeft ter zitting niet de indruk gekregen dat de psychotherapeut is doordrongen van de noodzaak van een goede dossievoering en van het recht van een patiënt op een zo spoedig mogelijke verstrekking van het dossier. Ook het niet (tijdig) verlenen van zorg (EMDR-behandeling) vanwege een meningsverschil over een onbetaald gelaten (al dan niet terecht in rekening gebracht) bedrag, wordt de psychotherapeut aangerekend. Op grond hiervan is het college van oordeel dat niet kan worden volstaan met het opleggen van een waarschuwing, maar wordt een berisping passend en geboden geacht.

Publicatie

6.18 Om redenen, aan het algemeen belang ontleend, zal deze beslissing worden gepubliceerd. Dit algemeen belang is erin gelegen dat andere zorgverleners mogelijk lering kunnen trekken uit wat hiervoor onder 6 is overwogen.

7. De beslissing

Het college:

Deze beslissing is gegeven door P.M. de Keuning, voorzitter, K.M. Volker, lid-jurist, T.A.W. van der Schoot, E.H. Muste en C.H.J.A.M. van de Vijfeijken, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door L.B.M. van 't Nedereind, secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 31 mei 2022.

secretaris

voorzitter