

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: H2021/3417

Uitspraak: 10 oktober 2022

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

### TE 'S-HERTOGENBOSCH

Beslissing over de op 2 september 2021 ontvangen klacht van:

[A]

wonende te [B]

klaagster

tegen:

[C]

gz-psycholoog

werkzaam te [B]

verweerster

gemachtigde mr. I.F. Schouwink te Breda

#### **1. Het verloop van de procedure**

1.1 Het college heeft kennisgenomen van:

1.2 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. De klacht is op de openbare zitting van 29 augustus 2022 behandeld, gelijktijdig met de zaak tegen verweerster onder nummer H2022/4752, waar klaagster over verweerster klaagt in haar hoedanigheid van psychotherapeut. Partijen waren aanwezig, verweerster werd bijgestaan door haar gemachtigde. Partijen hebben hun standpunten mondeling toegelicht.

#### **2. De feiten**

2.1 Klaagster is van februari 2019 tot medio 2021 in een praktijk voor cognitieve gedragstherapie en traumabehandeling (hierna: de zorginstelling) onder behandeling geweest van een psycholoog (hierna: de behandelaar) onder de verantwoordelijkheid van een regiebehandelaar. Verweerster is eigenaar van die zorginstelling en voert er praktijk als gz-psycholoog en psychotherapeut.

2.2 In november 2020 heeft de behandelaar van klaagster aan klaagster medegedeeld dat zij zou gaan stoppen met haar werk in de zorginstelling.

2.3 In de tussentijdse rapportage van 12 december 2020 is opgenomen dat de behandelduur van klaagster wordt geschat op 75 sessies gedurende de periode van een jaar.

2.4 Eind januari 2021 is de behandeling van klaagster door de behandelaar beëindigd.

2.5 Omdat ook de regiebehandelaar van klaagster haar dienstverband bij de zorginstelling heeft opgezegd, is de regiebehandeling overgedragen aan verweerster (hierna: de gz-psycholoog).

2.6 Op 23 februari 2021 had de gz-psycholoog een eerste telefonisch gesprek met klaagster nadat twee eerdere afspraken waren misgelopen (de eerste afspraak omdat klaagster de afspraak was vergeten, de tweede afspraak omdat de gz-psycholoog dacht dat het om een belafspraak ging en klaagster uitging van een afspraak op locatie). Over het gesprek heeft de gz-psycholoog het volgende in het patiëntendossier genoteerd (citaten inclusief eventuele taal- en typfouten):

*'(...) Wanneer ik met [klaagster] een inschatting probeer te maken van het aantal sessies dat nodig/wenselijk zou zijn, ontstaat er een ingewikkelde discussie, omdat [klaagster] zich slecht behandeld zegt te voelen, omdat ik een grens zoek in het aantal sessies dat zou moeten worden geboden. [Klaagster] geeft aan dat zij vindt dat zij recht heeft op dat waar ze behoefte aan heeft en vindt niet dat ze daarin begrensd zou mogen worden. Ik heb hier geprobeerd uitleg over te geven, maar [klaagster] blijft erg geagiteerd en verwijt me dat ik me niet netjes naar haar zou gedragen. Ondanks pogingen komen we hier niet uit, ik ervaar nauwelijks ruimte om uitleg te kunnen geven of constructieve discussie hierover te kunnen voeren (...)*

*Ze geeft aan geen vertrouwen in mij te hebben en niet te willen dat ik inhoudelijk naar haar dossier kijk en dat ze een andere rb wil. Ik ben hierin meegegaan en heb aangegeven dat ik at zou vragen. Ze gaat vervolgens opnieuw de discussie aan over wat ze vindt van mijn gedrag; lijkt daarin niet te kunnen stoppen. Dat heb ik benoemd, dat ik daar best uitgebreider naar wil kijken, maar dat als ze aangeeft dat ze bij iemand anders verder gaat omdat wij deze discussie niet goed opgelost krijgen, het me niet zinvol lijkt om dat nu verder te gaan bespreken. Ze geeft dan aan dat ze niet goed kan afsluiten.*

*Ik heb met (...) overlegd; zij wil het rb-schap wel overnemen. (...).'*

2.7 De regiebehandeling is op 24 februari 2021 overgedragen aan een andere gz-psycholoog.

2.8 Op 28 juni 2021 heeft klaagster aan de zorginstelling medegedeeld dat zij niet meer bij de zorginstelling ingeschreven wil staan. Op dat moment was aan klaagster nog geen nieuwe behandelaar toegewezen.

2.9 Op 30 augustus 2021 kreeg klaagster via haar zorgverzekering een rekening van de zorginstelling voor de periode van 23 februari 2021 tot en met 16 juli 2021.

### **3. De klacht**

3.1 Klaagster verwijt de gz-psycholoog dat zij:

2. haar zelfmoordneigingen heeft versterkt, omdat zij het gesprek op 23 februari 2021 niet veilig heeft beëindigd en gedreigd heeft de behandeling stop te zetten op grond van ongeldige redenen;

3. haar zorgplicht heeft verzuimd;

5. onterechte kosten in rekening heeft gebracht.

Klaagster voert daartoe, samengevat, het volgende aan.

3.2. Het gesprek op 23 februari 2021 was een heel vervelend gesprek. Er was geen inleiding of introductie en de gz-psycholoog toonde geen interesse in klaagster. Daardoor voelde klaagster zich onveilig. Klaagster voelde zich door de gz-psycholoog gedwongen te kiezen voor behandeling eenmaal per twee weken, terwijl klaagster liever eenmaal per week behandeling had. Klaagster had niet het gevoel dat de gz-psycholoog haar problemen serieus nam. Ze zei dat zij de problematiek van klaagster niet urgent vond. Klaagster had het gevoel dat zij moest bewijzen dat zij

deze psychologische hulp nodig had omdat het anders zou worden stopgezet. De gz-psycholoog misbruikte voor haar gevoel haar machtspositie. Er was geen ruimte en begrip voor het proces van verandering van psycholoog en regiebehandelaar. Toen klaagster zei dat zij het gesprek onprettig vond, legde de gz-psycholoog de schuld bij haar. Zij gedroeg zich in de ogen van klaagster heel onprofessioneel. Klaagster voelde zich gemanipuleerd. Zij had de indruk dat de gz-psycholoog haar dossier niet had doorgenomen.

3.3 De gz-psycholoog heeft tijdens het gesprek gezegd dat zij een nieuwe regiebehandelaar zou regelen, maar dat heeft zij niet gedaan. Pas toen klaagster huilend en in paniek naar de zorginstelling had gebeld met de melding dat zij met automutilatie- en zelfmoordneigingen kampte, werd zij aan een nieuwe regiebehandelaar gekoppeld. Er werd steeds wordt gezegd dat er geen hulp was en dat de wachttijd vier maanden kon zijn.

3.4 Nadat klaagster bij de zorginstelling was weggegaan, kreeg klaagster via haar zorgverzekering een rekening van de zorginstelling. Over de periode van 23 februari 2021 tot en met 16 juli 2021 heeft de zorginstelling € 1.122,16 in rekening gebracht, waarvan zij € 357,22 zelf moet betalen. In deze periode heeft klaagster echter geen behandelaar gehad en ook geen behandeling. Klaagster voelt zich op een bepaalde manier bestolen, omdat haar naam is gebruikt om teveel te declareren.

#### **4. Het verweer**

4.1 De gz-psycholoog heeft verweer gevoerd. Zij stelt dat de klacht niet terecht is en zij verzoekt het college klaagster in haar klacht niet-ontvankelijk te verklaren dan wel de klacht ongegrond te verklaren.

4.2 De gz-psycholoog stelt daarbij het volgende voorop. Bij vertrek van een behandelaar en de overname van een dossier door een nieuwe behandelaar kan een organisatie voor twee methodes kiezen: ofwel verdunning, waarbij alle in behandeling zijnde patiënten in behandel frequentie teruggaan zodat iedereen een deel van de behandelingen kan krijgen, ofwel plaatsing van de patiënten van de vertrekkende psycholoog op een soort tussenwachttijd, die zo snel mogelijk wordt weggewerkt. Om zo min mogelijk patiënten met de onrust te belasten, hanteert de zorginstelling de laatste methode. Bij beide methodes wordt per client bekeken of er al dan niet sprake is van een noodsituatie die geen uitstel kan lijden.

4.3 De gz-psycholoog voert voorts het volgende aan. Het gesprek op 23 februari 2021 vond plaats in de fase tussen de behandeling door de (aanvankelijke) behandelaar en de opvolgende behandelaar. Het gesprek kreeg hierdoor een andere dynamiek: het ging niet alleen over de voortgang van de behandeling, maar ook over intake-aspecten in verband met de toewijzing van klaagster aan een nieuwe behandelaar. Een deel van het gesprek is gegaan over onderwerpen die te maken hadden met de frequentie van behandelingen en de urgentie waarbij het ging om de vraag of de behandeling kon wachten tot er weer capaciteit zou zijn. Het is een feit van algemene bekendheid dat in de hele branche achterstanden bestaan en de capaciteit branchebreed dus onvoldoende is. Daarom moeten behandelaars omgaan met schaarse middelen en daarmee moeten zij ook hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen. Of een patiënt graag wekelijks wil worden gezien, is één aspect van de inschatting. Of de behandelaar dat noodzakelijk acht, een andere. Het stond de gz-psycholoog vrij deze onderwerpen te bespreken en zij meent dat zij dat niet op een onveilige manier heeft gedaan. Zij heeft klaagster gevraagd naar haar verwachtingen van een hernieuwde behandeling en de frequentie daarvan. Dat gaande het gesprek een mate van stroefheid ontstond, heeft ook zij ervaren. Zij heeft geprobeerd dat te dempen, maar constateerde dat dit niet lukte en daarom heeft zij –

juist uit professioneel oogpunt – voorgesteld een andere regiebehandelaar aan te wijzen. Daags na het gesprek heeft zij een andere regiebehandelaar gevraagd klaagster als cliënte over te nemen. Zij heeft zich ervan vergewist dat deze regiebehandelaar daarmee akkoord ging. Zij heeft niet gedreigd de behandeling te staken en evenmin heeft zij de woorden gehanteerd die klaagster haar heeft toegeschreven. Klaagster schept daarmee een onjuist beeld en suggereert ook een context die er niet is. Na het gesprek heeft zij op voortvarende wijze een andere regiebehandelaar gezocht die klaagster vervolgens zou benaderen. Juist om afstand te bewaren heeft verweerster niet meer gecheckt of de nieuwe regiebehandelaar klaagster ook daadwerkelijk heeft benaderd.

4.4 Klaagster heeft geen belang bij het klachtonderdeel omtrent de kosten omdat zelfs als haar klacht gegrond wordt verklaard, de kosten boven haar eigen risico uitstijgen. De kosten die in rekening zijn gebracht, houden verband met de tijd die is besteed aan het lezen van het dossier, collegiaal overleg en het administratief verwerken van een gesprek met een gespreksverslag. De tijd die daarmee is gemoeid, wordt geaccepteerd door zorgverzekeraars en vergoed.

## **5. De overwegingen van het college**

5.1 Het college toetst of de gz-psycholoog heeft gehandeld zoals van haar mocht worden verwacht. Het norm daarvoor is de 'redelijk handelende en redelijk bekwame' gz-psycholoog. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor de gz-psycholoog op dat moment geldende regels en beroepsnormen. Dat de gz-psycholoog beter anders had kunnen handelen is niet genoeg om een tuchtrechtelijk verwijt vast te stellen. Vastgesteld moet worden of de gz-psycholoog anders had moeten handelen. Het toetsingskader volgt uit artikel 47 lid 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG).

### ***Klachtonderdeel 1***

5.2 Klaagster verwijt de gz-psycholoog dat zij haar zelfmoordneigingen heeft versterkt, omdat de gz-psycholoog het gesprek op 23 februari 2021 niet veilig heeft beëindigd en gedreigd heeft de behandeling stop te zetten op grond van ongeldige redenen.

5.3 De gz-psycholoog betwist dat zij het gesprek op 23 februari 2021 op een onveilige manier heeft gevoerd. Weliswaar heeft zij bij klaagster de frequentie van de behandeling door een nieuwe behandelaar aan de orde gesteld, een gegeven dat klaagster haar verwijt, maar zij heeft dit niet op een onveilige manier gedaan. Zij ontkent dat zij heeft gedreigd de behandeling stop te zetten. Dat de gz-psycholoog in het gesprek op 23 februari 2021 de frequentie van de behandeling aan de orde heeft gesteld, terwijl zij in december 2020 nog de intensieve behandeling met 75 contacturen, opgenomen in de tussentijdse rapportage, had ondertekend, werpt op zijn minst vragen op. Het college kan uit het patiëntendossier echter niet opmaken dat de gz-psycholoog het gesprek niet veilig heeft beëindigd of gedreigd heeft de behandeling stop te zetten. Op dit punt lopen de lezingen van partijen dus uiteen. In een dergelijke situatie kan het college niet vaststellen dat tuchtrechtelijk verwijtbaar is gehandeld. Daarom kan dit klachtonderdeel niet slagen. Dit betekent niet dat aan het woord van de gz-psycholoog meer geloof wordt gehecht dan aan het woord van klaagster. Het betekent enkel dat bij deze stand van zaken niet kan worden vastgesteld dat datgene waarover wordt geklaagd feitelijk ook heeft plaatsgevonden. Daardoor kan de klacht niet gegrond worden verklaard.

### ***Klachtonderdeel 2***

5.4 Klaagster verwijt de gz-psycholoog dat zij haar zorgplicht heeft verzuimd.

5.5 Het college overweegt als volgt. In de tussentijdse rapportage van 12 december 2020, die door de gz-psycholoog als regiebehandelaar was ondertekend, wordt de behandelduur van klaagster geschat op 75 sessies gedurende een periode van een jaar. Vaststaat dat toen reeds bekend was dat de behandelaar van klaagster bij de zorginstelling zou vertrekken. Eind januari 2021 is in verband met dat vertrek de behandeling van klaagster door de behandelaar beëindigd. Ondanks het feit dat klaagster in de daarop volgende periode herhaaldelijk op een nieuwe behandelaar heeft aangedrongen, was er op 28 juni 2021, de datum waarop klaagster aan de zorginstelling heeft medegedeeld dat zij haar inschrijving bij de zorginstelling wilde beëindigen, nog geen nieuwe behandelaar aan klaagster toegewezen. Klaagster heeft derhalve vijf maanden geen behandeling gehad, terwijl zij herhaaldelijk heeft laten weten daar wel grote behoefte aan te hebben en de inschatting ook was dat klaagster 75 behandelsessies in een jaar nodig zou hebben. Niet gebleken is dat de gz-psycholoog enig initiatief heeft getoond om over (het uitblijven van) een nieuwe behandelaar met klaagster te communiceren. Klaagster is uiteindelijk over het personeelsgebrek bij de zorginstelling ook in het ongewisse gehouden. Hoewel het college begrip heeft voor de moeilijke situatie waarvoor een zorginstelling en daarmee de gz-psycholoog zich gelet op de beperkte capaciteit bij vertrek van een behandelaar, ziet gesteld, is het college gezien het voorgaande van oordeel dat de gz-psycholoog in haar zorg voor klaagster tekort is geschoten. Zij was op de hoogte van de inhoud van de tussentijdse rapportage (en dus van het benodigd aantal behandelsessies) en het feit dat klaagster sinds eind januari 2021 geen behandelaar meer had. Met die wetenschap had het na twee misgelopen afspraken in ieder geval op haar weg gelegen met klaagster de afspraak die was gepland op 23 februari 2021 naar voren te halen en verder vinger aan de pols te houden aangaande de toewijzing van een nieuwe behandelaar. Niet gebleken is dat zij dat heeft gedaan. De conclusie is dat dit klachtonderdeel gegrond is.

### ***Klachtonderdeel 3***

5.6 Klaagster verwijt de gz-psycholoog dat zij onterecht kosten via haar zorgverzekering in rekening heeft gebracht. De gz-psycholoog stelt dat klaagster geen belang heeft bij dit klachtonderdeel. Ook betwist zij dat zij onterecht kosten in rekening heeft gebracht.

5.7 Het college overweegt als volgt. Klaagster heeft aangevoerd dat zij zich bestolen voelt, omdat haar naam is gebruikt om teveel te declareren. Hiermee is haar belang gegeven. Het college acht zich evenwel niet in staat dit klachtonderdeel te beoordelen, nu niet gesteld of gebleken is welk bedrag de gz-psycholoog voor haar zorg aan klaagster in rekening heeft gebracht. Het bedrag betreft immers een periode waarin ook de opvolgend gz-psycholoog zorg aan klaagster heeft verleend. Dit betekent dat het college niet kan vaststellen dat de gz-psycholoog op dit punt tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Daarom kan dit klachtonderdeel niet slagen.

### ***Conclusie***

5.8 De conclusie van het voorgaande is dat klachtonderdelen 1 en 3 ongegrond zijn en klachtonderdeel 2 gegrond. Verweerster heeft gehandeld in strijd met de zorg die zij ingevolge artikel 47 lid 1 van de Wet BIG jegens klaagster had behoren te betrachten.

### ***De maatregel***

5.9 De gz-psycholoog is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens klaagster. Het college heeft bij de behandeling ter zitting niet de indruk gekregen dat zij dat inziet. Het college rekent het de gz-psycholoog in ieder geval aan dat zij, nadat twee

afspraken door omstandigheden niet door waren gegaan, bij de derde afspraak ruim vier maanden later, kennelijk zonder meer van mening was dat een herziening over de mate/aantallen behandeling kon worden ingezet, terwijl zij nog in december 2020 zonder meer de intensieve behandeling met 75 contacturen, opgenomen in de tussentijdse rapportage, had ondertekend.

Het college heeft echter ook begrip voor de moeilijke situatie waarvoor de gz-psycholoog zich bij vertrek van de behandelaar, gelet op de beperkte capaciteit, gesteld zag. Alles tegen elkaar afgewogen acht het college een waarschuwing passend.

## **6. De beslissing**

Het college:

Aldus beslist door K.A.J.C.M. van den Berg Jeths – van Meerwijk, voorzitter, C.M.H.M. van Lent, lid-jurist, Ch. Oele, T.A.W. van der Schoot en Th.A.M. Deenen, leden-beroepsgenoten, in aanwezigheid van C.I.M. de Haan, secretaris, en uitgesproken door E.P. van Unen op 10 oktober 2022 in aanwezigheid van de secretaris.