

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: H2022/4170

Uitspraak: 17 januari 2023

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

TE 'S-HERTOGENBOSCH

Beslissing over de op 14 april 2022 ontvangen klacht van:

[A]

en

[B]

beiden wonende te [C]

klagers, dan wel ieder afzonderlijk klaagster en klager
tegen:

[D]

gz-psycholoog

werkzaam te [E]

verweerster

gemachtigde mr. J.M. Janson te Utrecht

1. De kern van de zaak en de beslissing

1.1 Op 21 juli 2021 heeft de huisarts de dochter van klagers (hierna: de dochter) voor nader onderzoek naar verweerster (hierna ook: de gz-psycholoog) verwezen. Klagers verwijten de gz-psycholoog dat zij daarna voor klaagster niet bereikbaar was voor vragen en het uiten van ongenoegen (klachtonderdeel 2). Ook verwijten zij de gz-psycholoog dat zij in haar communicatie met hen is tekortgeschoten (klachtonderdeel 3). Tot slot heeft zij niet gereageerd op de berichten van de klachtenfunctionaris, die klagers hadden ingeschakeld (klachtonderdeel 4). Het klachtonderdeel dat betrekking heeft op het onderzoek door de gz-psycholoog van de dochter en op de conclusies van de gz-psycholoog (klachtonderdeel 1), hebben klagers op de zitting ingetrokken.

1.2 Het college is van oordeel dat de klachtonderdelen die moeten worden beoordeeld, gegrond zijn. Het is tuchtrechtelijk verwijtbaar dat de gz-psycholoog heeft geweigerd om klaagster nog langer te woord te staan. De gz-psycholoog was door een computercrash, die voor haar rekening en risico komt, niet bereikbaar voor klaagster. Zij had bij het lezen van de WhatsApp-berichten van klaagster, waarin deze schreef dat een nieuwe afspraak niet meer nodig was, met deze computercrash rekening moeten houden. Verder is de gz-psycholoog in haar communicatie met klagers niet zorgvuldig geweest. Zij had de afspraak met hen niet op het laatste moment via WhatsApp en zonder opgave van redenen mogen afzeggen. Ook is het college van oordeel dat het onzorgvuldig is dat de gz-psycholoog niet op eigen initiatief en op tijd klagers heeft geïnformeerd wanneer de eindrapportage van hun dochter klaar was. Tot slot is het tuchtrechtelijk verwijtbaar dat de gz-psycholoog niet

heeft gereageerd op de berichten van de klachtenfunctionaris die klagers hadden ingeschakeld. De klachtonderdelen 2, 3 en 4 zijn daarom gegrond. Daarvoor legt het college de maatregel van waarschuwing op.

2. De procedure

2.1 Het verloop van de procedure blijkt uit:

2.2 De klacht is op de openbare zitting van 16 december 2022 behandeld. Partijen waren aanwezig. De gz-psycholoog werd bijgestaan door haar gemachtigde. Partijen hebben hun standpunten mondeling toegelicht.

3. De feiten

3.1 Verweerster is sinds 1999 gz-psycholoog. Klagers hebben een dochter, geboren in 2013. Klagers zijn gescheiden, maar hebben nog wel contact (over hun dochter). Op 21 juli 2021 is de dochter door de huisarts voor nader onderzoek naar de gz-psycholoog verwezen. Daarna heeft de gz-psycholoog onderzoek verricht. Op 6 oktober 2021 heeft het adviesgesprek plaatsgehad. Daarbij waren de gz-psycholoog, klagers en hun dochter aanwezig. Het eindrapport van de gz-psycholoog was op dat moment nog niet klaar.

3.2 Na het adviesgesprek heeft klaagster drie keer geprobeerd de gz-psycholoog telefonisch te bereiken in verband met vragen en verzoeken. Op terugbelverzoeken heeft de gz-psycholoog niet gereageerd.

3.3 Op 20 oktober 2021 om 13:00 uur hadden klagers met de gz-psycholoog een afspraak staan. Op 19 oktober 2021 om 19:10 uur heeft de gz-psycholoog deze afspraak door middel van een WhatsApp-bericht afgezegd. Een reden heeft zij daarbij niet aangegeven. Wel heeft de gz-psycholoog toen aangegeven dat zij klagers in de week erna voor een nieuwe afspraak zou bellen.

3.4 Op dezelfde dag om 20:54 uur heeft klaagster aan de gz-psycholoog het volgende WhatsApp-bericht gestuurd (alle citaten zijn inclusief type- en spelfouten): *“(...) Ik ben echt hoogstverbaasd over uw app. Ik probeer u al dagen te bereiken, heb tal van terugbel verzoeken gedaan en vanmorgen nog gemaïld. Nu krijg ik deze app. Geen woord over het feit dat u niet hebt terug gebeld, geen excuses, niets. (...) Ik vind dit geen professionele manier van werken. Een nieuwe afspraak is wat ons betreft dan ook niet meer nodig. (...) Adviezen voor school en ons als ouders lezen we uiteraard graag. We zien de rapportage graag per post verschijnen. (...)”*

3.5 Daarop heeft de gz-psycholoog op dezelfde avond om 21:08 uur aan klaagster via een WhatsApp-bericht laten weten dat zij de verzoeken van klaagster om telefonisch contact op te nemen niet had ontvangen, omdat haar computer was gehackt. Verder schreef de gz-psycholoog aan klaagster het volgende:

“(...) Daarnaast spreekt uw toon mij niet aan en derhalve ga ik het rapport met uw ex-man bespreken. Zo hoort u niet om te gaan met een gz-psycholoog en dit zal ik dus ook niet verder met u bespreken.”

Om 21:15 uur voegde de gz-psycholoog daar nog aan toe:

“U hoeft verder geen contact meer met mij, (...), op te nemen.”

3.6 Om 21:18 uur berichtte klaagster aan de gz-psycholoog via WhatsApp als volgt:

“Mijn ex-man staat achter de app die ik u heb gestuurd. Hij wenst het stuk niet meer met u te bespreken. Onze wensen wat betreft het stu[k] zijn duidelijk. Zoals beschreven heb ik meerdere pogingen gedaan om hierover met u in contact te komen. Dit is niet gelukt. Vandaar de app.”

3.7 Om 21:19 uur reageerde de gz-psycholoog als volgt:

“Ok, dan laten we het hierbij moeder/vader van [naam dochter] .”

3.8 Om 21:20 uur schreef de gz-psycholoog aan klagster in enkele WhatsApp-berichten nog het volgende:

“Mocht uw huisarts nog contact opnemen, dan zal ik hem netjes te woord staan.”

“Maar er volgt geen gesprek/verslag.”

“Het proces is bij deze afgerond.”

3.9 Om 21:22 uur schreef de gz-psycholoog aan klagster via WhatsApp nog:

“Mocht uw ex-man toch nog een andere keus maken dan ga ik daar wel op in. Maar met u is het helemaal klaar, dat zult u wel begrijpends uw ‘relaas’.”

3.10 Om 21:34 uur schreef klagster aan de gz-psycholoog het volgende WhatsApp-bericht:

“(…) Ik spreek u aan op uw verantwoordelijkheid als diagnosticus en gz-psycholoog en u kiest ervoor om er op deze manier op te reageren. Dit zegt van alles over u en niets over mij. Zoals reeds gezegd heb ik meerdere malen contact gezocht en heeft u mij niet teruggebeld. Ik moest dus wel op deze manier mijn onvrede kenbaar maken.”

3.11 Om 21:35 uur schreef de gz-psycholoog via WhatsApp aan klagster:

“U heeft mijn antwoord gehad, dus discussie hierbij gesloten, mevr [achternaam klager in plaats vanklaagster; college].”

3.12 Op 13 november 2021 is klager de gz-psycholoog op de fiets tegen gekomen. Hij heeft de gz-psycholoog toen gevraagd waar het rapport over zijn dochter bleef.

3.13 Klagers hebben over de gz-psycholoog bij een onafhankelijke klachtenfunctionaris een klacht ingediend. De gz-psycholoog heeft op deze klacht niet gereageerd.

3.14 De gz-psycholoog heeft het eindrapport over de dochter uiteindelijk alsnog opgesteld. Het is als bijlage bij het verweerschrift aan klagers gezonden.

4. De klacht en het verweer

4.1 Klagers verwijten de gz-psycholoog dat:

1. zij het onderzoek bij hun minderjarige dochter niet volgens de geldende richtlijnen heeft verricht en de conclusies niet zorgvuldig heeft getrokken;

2. zij voor klagster niet bereikbaar was voor het stellen van vragen en het uiten van ongenoegen;

3 de manier van communiceren met klagers niet zorgvuldig was;

4. zij niet heeft gereageerd op de klachtenfunctionaris die was ingeschakeld door klagers.

Klachtonderdeel 1 is op de zitting door klagers ingetrokken.

4.2 De gz-psycholoog heeft erkend dat haar reactie via WhatsApp niet correct is geweest. Volgens haar hebben klagers gelijk dat de communicatie met hen niet zorgvuldig is geweest. Door een computercrash is de klacht van klagers haar ontgaan. Op dit verweer wordt hierna, voor zover nodig, bij de bespreking van de klachtonderdelen ingegaan.

5. Uitleg van de beslissing en de maatregel

Toetsingskader

5.1 Het college toetst volgens artikel 47 lid 1 Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) of de gz-psycholoog heeft gehandeld zoals van haar mocht worden verwacht. De 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 zij beter anders had kunnen handelen, is niet genoeg om een tuchtrechtelijk verwijt vast te stellen.

Klachtonderdeel 2

5.2 De gz-psycholoog heeft in de avond van 19 oktober 2021 een afspraak met klagers voor de dag erna zonder opgave van redenen via WhatsApp afgezegd. De gz-psycholoog reageerde in haar WhatsApp-bericht niet op terugbelverzoeken van klaagster. Het is dan ook goed te begrijpen dat klaagster daarop de gz-psycholoog liet weten dat zij “*hoogstverbaasd*” was en dat een nieuwe afspraak voor klagers niet meer nodig was. De gz-psycholoog heeft in latere WhatsApp-berichten van die datum aan klaagster laten weten dat zij niet bereid was om met klaagster het adviesgesprek te houden. Zij schreef dat zij met klaagster “*helemaal klaar*” was. Klaagsters toon beviel haar niet.

5.3 Het college heeft nergens in de bij het klaagschrift overgelegde WhatsApp-berichten noch elders in het dossier iets gelezen wat een dergelijke rigoureuze actie van de gz-psycholoog zou kunnen rechtvaardigen. De gz-psycholoog was door een computercrash, die voor haar rekening en risico komt, niet bereikbaar voor klaagster voor het stellen van vragen en het uiten van ongenoegen. Zij had bij het lezen van de WhatsApp-berichten van klaagster, waarin deze schreef dat een nieuwe afspraak niet meer nodig was, met deze computercrash rekening moeten houden. De gz-psycholoog had in de gegeven omstandigheden niet het contact met klaagster mogen verbreken. Dat zij dat wel heeft gedaan, is tuchtrechtelijk verwijtbaar. Klachtonderdeel 2 is gegrond.

Klachtonderdeel 3

5.4 Naar het oordeel van het college rechtvaardigt het verweer van de gz-psycholoog dat zij te maken heeft gehad met een computercrash niet dat zij met klagers heeft gecommuniceerd op de manier zoals nu is gebeurd. Zij had op een andere manier dan via WhatsApp met hen kunnen en moeten communiceren, toen zij op het laatste moment een afspraak met hen afzegde. Zij had kunnen proberen om klagers per post te berichten of telefonisch via haar eigen mobiele telefoon. Zij had dan in dat telefoongesprek ook de redenen kunnen aangeven waarom zij de afspraak afzegde. De gz-psycholoog heeft dat niet gedaan. Het college verwijst naar en neemt hier over wat het in het kader van de beoordeling van klachtonderdeel 2 heeft overwogen. Het college is van oordeel dat het onzorgvuldig was dat de gz-psycholoog niet op eigen initiatief en op tijd klagers heeft geïnformeerd waar de eindrapportage over hun dochter bleef. Naar het oordeel van het college is het niet professioneel van de gz-psycholoog dat klager op 13 november 2021 tijdens een toevallige ontmoeting met haar zich (kennelijk) genoodzaakt voelde daarnaar te vragen. Dit alles valt de gz-psycholoog tuchtrechtelijk te verwijten. Klachtonderdeel 3 is gegrond.

Klachtonderdeel 4

5.5 Vaststaat dat de gz-psycholoog niet heeft gereageerd op de berichten van de klachtenfunctionaris die klagers hadden ingeschakeld. Dit is haar tuchtrechtelijk te verwijten. De computercrash, waar de gz-psycholoog mee te maken had, rechtvaardigt niet dat zij niet op de klacht heeft gereageerd. Klachtonderdeel 4 is gegrond.

Maatregel

5.6 Nu de klacht gegrond is, moet het college oordelen welke maatregel in deze omstandigheden en gelet op de aard en de ernst van het handelen naar verwachting voldoende effect zal hebben om herhaling te voorkomen.

5.7 In het voordeel van de gz-psycholoog weegt mee dat zij inmiddels inziet dat zij klagers niet correct te woord heeft gestaan. Ook is van belang dat zij haar werkwijze heeft aangepast. Zij heeft een nieuw computerbedrijf in de arm genomen om herhaling van haar digitale problemen te voorkomen. Ook heeft zij afspraken gemaakt

met haar telefoniste, die op afstand voor haar werkt. Als deze telefoniste haar mailt dat er een telefoontje voor haar is binnengekomen en de telefoniste van deze e-mail geen bevestiging krijgt, zal zij de gz-psycholoog voortaan op haar mobiele telefoon bellen. Alles afwegend, is het college van oordeel dat de maatregel van waarschuwing het beste past bij de gegrond verklaarde klachtonderdelen en de omstandigheden van de zaak.

6. De beslissing

Het college:

Aldus beslist door M.J.H.A. Venner-Lijten, voorzitter, W.G.H. Corté, lid-jurist, E.H. Muste, M.J.E. Lemmens en Ch. Oele, leden-beroepsgenoten, in aanwezigheid van C.I.M. de Haan, secretaris, en uitgesproken door E.P. van Unen, voorzitter, op 17 januari 2023 in aanwezigheid van de secretaris.