

## REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2023/6342

A2023/6342

Beslissing van 28 mei 2024

**REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG AMSTERDAM**

Beslissing in raadkamer van 28 mei 2024 op de klacht van:

**A,**  
wonende te B,  
klaagster,

tegen

**C,**  
gz-psycholoog,  
werkzaam te D,  
verweerster, hierna ook: de gz-psycholoog.

### 1. Waar gaat de zaak over?

1.1 Op 18 juli 2023 belde klaggster de gz-psycholoog met het verzoek om met spoed te kunnen worden behandeld in verband met angstklachten. Klagster was al eerder behandeld door de gz-psycholoog, in de periode 2018 – 2021. Vervolgens is er met voorrang een afspraak voor klaggster gepland op 2 augustus 2023. Voorafgaand aan de afspraak heeft de gz-psycholoog klaggster per sms-bericht erop geattendeerd dat er een rekening openstond. Aan het begin van de sessie op 2 augustus 2023 is dit ook door de gz-psycholoog benoemd. Klagster verwijt de gz-psycholoog dat zij haar onheus heeft bejegend (klachtonderdeel a). De gz-psycholoog heeft het college verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

1.2 Op 16 augustus 2023 werd een vervolgsessie gepland. Klagster heeft zich op het afgesproken tijdstip gemeld, maar de gz-psycholoog was niet aanwezig. De gz-psycholoog had de afspraak op 15 augustus 2023 via WhatsApp geannuleerd, terwijl klaggster WhatsApp niet gebruikt. Klagster verwijt de gz-psycholoog dat zij

klaagster daarover te kort van tevoren, namelijk minder dan 24 uur voordat de afspraak zou plaatsvinden, heeft geïnformeerd (klachtonderdeel b).

1.3 Het college komt tot het oordeel dat de klacht kennelijk ongegrond is. 'Kennelijk' betekent dat het niet nodig is om nog vragen aan de partijen te stellen en dat duidelijk is dat de klacht niet gegrond kan worden verklaard. Hierna vermeldt het college eerst hoe de procedure is verlopen. Daarna licht het college de beslissing toe.

## **2. De procedure**

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

- het klaagschrift, ontvangen op 11 oktober 2023;
- het aanvullende klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- het proces-verbaal van het mondelinge vooronderzoek, gehouden op 16 februari 2024;
- de brief van verweerster van 31 januari 2024, binnengekomen op 1 februari 2024, met bijlage;
- de brief van klaagster van 12 februari 2024, binnengekomen op 15 februari 2024, met bijlagen.

2.2 Het college heeft de klacht in raadkamer behandeld. Dit betekent dat het college de zaak beoordeeld heeft op basis van de stukken, zonder dat de partijen daarbij aanwezig waren.

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

### *Ontvankelijkheid*

3.1 De gz-psycholoog heeft het college bij de inzending van haar verweerschrift bericht dat het bij haar weten gebruikelijk is dat een klacht eerst bij de klachtencommissie terechtkomt en pas bij een tuchtcollege kan worden ingediend als de klacht bij de klachtencommissie niet bevredigend kan worden afgehandeld.

3.2 Voor zover de gz-psycholoog hiermee heeft bedoeld dat klaagster niet-ontvankelijk

zou moeten worden verklaard, is dit niet juist. Het is niet verplicht om vóór de indiening van een tuchtklacht de klacht bij de zorgverlener zelf of bij een klachtencommissie in te dienen. Klaagster is dus ontvankelijk in haar klacht en het college zal deze inhoudelijk beoordelen. Welke criteria gelden bij de beoordeling?

3.3 De vraag is of de gz-psycholoog de zorg heeft verleend die van haar verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende gz-psycholoog. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor de gz-psycholoog geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden. Dat een zorgverlener beter anders had kunnen handelen is niet altijd genoeg voor een tuchtrechtelijk verwijt.

*Klachtonderdeel a) communicatie over de facturen*

3.4 Op 30 juli 2023 stuurde de gz-psycholoog klaagster het volgende sms-bericht (alle citaten voor zover van belang en letterlijk weergegeven):

*“Goedenavond A,  
Ik heb je geappt,  
Maar ik zie dat de berichten niet zijn aangekomen.  
Het gaat om een openstaande rekening die je nog moet voldoen, voordat we verder kunnen.  
Gaarne een reactie.  
Groet,  
C”*

Klaagster reageerde daarop:

*“Hi C,  
Fijn dat wij elkaar morgen om 15 u spreken. De brief/ admin is afgehandeld, graag morgen bespreken, dank.  
Mvg, A”*

Daarop stuurde de gz-psycholoog klaagster het volgende bericht:

*“Goedemorgen A,  
Ik wil graag met een schone lei beginnen.  
Ik weet niet wat je bedoelt met ‘administratieve afhandeling’ bedoelt, wel dat je niet eerder hebt gereageerd en de nota niet hebt voldaan.  
Gaarne dit in orde maken vóór we elkaar vanmiddag zien.  
Alvast bedankt!”*

3.5 Klaagster stelt dat de gz-psycholoog haar onheus heeft bejegend door bij aanvang van de afspraak op 2 augustus 2023 de openstaande rekening ter sprake te brengen. Daarbij heeft zij zich volgens klaagster – gelet op de sms-berichten voorafgaand aan de afspraak – passief-agressief opgesteld en was zij niet bereid om klaagsters uitleg aan te horen.

3.6 De gz-psycholoog merkt op dat het niet haar bedoeling was dat haar sms-berichten passief-agressief zouden overkomen op klaagster. Zij heeft de openstaande rekening aan het begin van de afspraak op 2 augustus 2023 kort benoemd, waarop klaagster aangaf dat zij voortdurend ten onrechte werd beschuldigd van wanbetaling en dat zij het vermoeden had dat derden toegang hadden tot haar privé-informatie. Daarop heeft de gz-psycholoog het onderwerp laten rusten, toegelicht dat de zakelijke afhandeling door haar administrateur plaatsvindt en dat zij het zakelijke van het inhoudelijke gescheiden wilde houden.

3.7 Uit de door de gz-psycholoog overgelegde stukken volgt dat de praktijkassistente van de gz-psycholoog klaagster op 26 mei 2020 een factuur heeft toegestuurd voor de eerdere behandeling van klaagster door de gz-psycholoog. Op 16 juli 2020 heeft de praktijkassistente per e-mail opheldering gevraagd bij klaagster over een deels ontvangen betaling en opgemerkt dat er nog een groot deel van de nota open stond. Het college maakt uit de overgelegde stukken op dat deze achterstallige betaling pas weer naar boven is gekomen toen klaagster in 2023 weer contact opnam met de praktijk van de gz-psycholoog. De gz-psycholoog heeft klaagster daarop zelf benaderd over de openstaande factuur. Klaagster heeft daarop gereageerd.

3.8 Klaagster heeft gesteld dat de gz-psycholoog het gesprek op 2 augustus 2023 niet verder wilde voeren over de openstaande factuur, terwijl zij daar in het gesprek zelf over begonnen was. Klaagster had dit graag verder willen bespreken en het heeft haar vertrouwen geschaad dat dit niet mogelijk bleek. De gz-psycholoog heeft aangevoerd dat zij het onderwerp juist kort heeft willen benoemen om vervolgens over te kunnen gaan op de actuele problemen waar klaagster mee kampte.

3.9 Het college overweegt dat het beter zou zijn geweest als de gz-psycholoog, in plaats van zelf een WhatsApp- of sms-bericht aan klaagster te sturen, haar administrateur had gevraagd om nogmaals contact op te nemen met klaagster. Dan zou het zakelijke daadwerkelijk helemaal gescheiden zijn gebleven van de inhoudelijke behandeling. Om dezelfde reden zou het consequenter zijn geweest om de openstaande factuur in het gesprek op 2 augustus 2023 helemaal niet te noemen. Het is voorstelbaar dat klaagster het vervelend heeft gevonden dat zij nu haar kant van het verhaal niet heeft kunnen vertellen. Het college kan echter niet vaststellen dat de gz-psycholoog klaagster daarmee zo onheus heeft bejegend en/of een zodanig passief-agressieve houding jegens haar heeft aangenomen dat dit een tuchtrechtelijk verwijt rechtvaardigt. Nu alleen klaagster en de gz-psycholoog bij het gesprek aanwezig waren, is niet vast te stellen hoe het gesprek precies is verlopen. Dit heeft als gevolg dat, waar partijen elkaar tegenspreken, niet kan worden vastgesteld of de gz-psycholoog klachtwaardig heeft gehandeld. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat aan het woord van klaagster minder geloof wordt gehecht dan aan dat van de gz-psycholoog. Voor het oordeel dat iets tuchtrechtelijk verwijtbaar is, moet echter eerst worden vastgesteld welke feiten daaraan ten grondslag gelegd kunnen worden. Deze feiten kan het college dus, ook als aan het woord van klaagster evenveel geloof wordt gehecht als aan dat van de gz-psycholoog, hier niet vaststellen.

3.10 Klachtonderdeel a) is daarom ongegrond.

*Klachtonderdeel b) afzeggen van de afspraak van 16 augustus 2023*

3.11 Op 16 augustus 2023 zou om 15.00 uur een vervolgspraak plaatsvinden. Klaagster stelt dat de gz-psycholoog de annulering van de afspraak van 16 augustus 2023 niet minimaal 24 uur van tevoren heeft gecommuniceerd met klaagster, terwijl zij zelf haar cliënten dringend verzoekt om minimaal 24 uur van tevoren een annulering aan haar kenbaar te maken. Tijdens deze afspraak had klaagster graag (alsnog) willen uitleggen wat de vraag van de gz-psycholoog over de openstaande betaling met haar had gedaan.

3.12 De gz-psycholoog heeft toegelicht dat zij de vervolgspraak per ongeluk op 16 augustus 2023 had gepland, in plaats van op 15 augustus 2023. De gz-psycholoog heeft klaagster hierover op 15 augustus 2023 om 16:54 uur een e-mail gestuurd:

*“Goedemiddag A,*

*Er is met excuses iets verkeerd gegaan.*

*Ik had je geappt of je vandaag om 15 uur zou kunnen komen, omdat ik morgen niet aanwezig ben.*

*Zag veel te laat dat de boodschap je niet heeft bereikt.*

*Zullen we een nieuwe afspraak plannen?*

*(...)”*

3.13 Het college begrijpt dat de gz-psycholoog klaagster eerst via een WhatsAppbericht heeft geprobeerd te informeren over het verkeerd inplannen van de afspraak en dat zij dit later via een e-mail heeft gedaan, omdat klaagster WhatsApp niet gebruikt. Dat e-mailbericht is om 16:54 uur verstuurd. Het is uiteraard vervelend voor klaagster dat de afspraak de dag van tevoren is geannuleerd, maar dat de gz-psycholoog dit niet uiterlijk 24 uur, maar pas 22 uur van tevoren heeft gedaan valt haar niet tuchtrechtelijk te verwijten. Het kan gebeuren dat een behandelaar een vergissing maakt en de gz-psycholoog mocht er redelijkerwijs op vertrouwen dat klaagster de e-mail nog tijdig voor de op 16 augustus 2023 's middags gemaakte afspraak zou lezen. Het is spijtig dat dit niet is gebeurd en dat dit ervoor heeft gezorgd dat klaagster voor niets is gekomen. Zij heeft daardoor geen vertrouwen meer in de gz-psycholoog en is daarom niet meer ingegaan op het aanbod om een nieuwe afspraak in te plannen. Het kan de gz-psycholoog echter niet worden verweten dat er geen vervolgspraak meer tot stand is gekomen. Toen de gz-psycholoog niets meer van klaagster vernam, heeft zij nog telefonisch contact opgenomen met de huisarts van klaagster, die echter al een tijd geen contact meer met haar had. Daarmee heeft de gz-psycholoog voldoende zorgvuldig gehandeld.

3.14 Klachtonderdeel b) is ongegrond.

#### *Slotsom*

3.15 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat alle onderdelen van de klacht kennelijk ongegrond zijn.

## **4. De beslissing**

De klacht is in al haar onderdelen kennelijk ongegrond.

Deze beslissing is gegeven op 28 mei 2024 door N.B. Verkleij, voorzitter, R.P. Wijne, lid-jurist, C.H.J.A.M. van de Vijfeijken, A.T. Prinsen-Reinders en G.G.A. Schuitemaker, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door R.C. Kruit, secretaris.