

**REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG  
AMSTERDAM**

Beslissing naar aanleiding van de op 25 juli 2016 binnengekomen klacht van:

**A,**

wonende te B,

k l a a g s t e r ,

gemachtigde: mr. drs. G.T. Haan, verbonden aan ARAG Rechtsbijstand te Amsterdam,

tegen

**C,**

indertijd Gz-psycholoog,

destijds werkende te B,

v e r w e e r s t e r ,

gemachtigde: mr. M.J. Bos, verbonden aan DAS Rechtsbijstand te Amsterdam.

**1. De procedure**

Het college heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de correspondentie met betrekking tot het vooronderzoek.

Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de hun geboden mogelijkheid in het kader van het vooronderzoek mondeling te worden gehoord.

De klacht is op de openbare zitting van 18 april 2017 behandeld. Partijen waren aanwezig met hun gemachtigden. Ook de echtgenoot van klaagster was aanwezig.

**2. De feiten**

2.1 Klaagster is de moeder van D (hierna: minderjarige), geboren op september 2008.

2.2 Verweerster was gezondheidszorgpsycholoog en had een eigen praktijk in Amsterdam. Zij was gespecialiseerd in de diagnostiek en het begeleiden van kinderen met leerstoornissen, AD(H)D en ASS-problematiek.

2.3 Verweerster was vanaf 16 juni 2015 tot medio maart 2016 de behandelaar van de minderjarige. Tijdens het intakegesprek op 16 juni 2015 werd afgesproken dat er bij de minderjarige een diagnostisch onderzoek zou plaats vinden naar zijn cognitieve mogelijkheden en zijn leer-en gedragsproblematiek, met name naar ADHD en mogelijke dyslexie.

## 16/266gzp

2.4 Begin januari 2016 heeft verweerster WISC-III NL (2005) afgenomen bij de minderjarige. De scores op genoemde test heeft verweerster op 22 januari 2016 per e-mail naar klagster verstuurd. De ruwe testuitslagen zijn met klagster en haar echtgenoot besproken.

2.5 Op 8 maart 2016 heeft verweerster een dyslexie-onderzoek gedaan bij de minderjarige.

2.6 Op 8 maart 2016 ontstond een conflict tussen verweerster en klagster over het vervoer van en naar school op 9 maart 2016. Op die dag zou er een gesprek plaats vinden tussen onder andere klagster, verweerster en de leerkrachten van de minderjarige. Naar aanleiding van dit conflict heeft klagster de behandelingsovereenkomst opgezegd.

In de e-mailwisseling tussen klagster en verweerster staat voor zover van belang het volgende:

"Z,

Eerder vandaag, toen E onze zoon naar jou toebracht voor dyslexie onderzoek, heb jij hem gevraagd om jou op te halen morgen voor het gesprek bij de (..)school. E heeft gezegd dat D morgenochtend naar de dermatoloog moet in Z. (rtg) vanwege een acute zorgelijke situatie waardoor het hoogstwaarschijnlijk niet mogelijk zou zijn om jouw vervoer te verzorgen. Als het zou lukken, dan zou dat pas morgen na afloop van het bezoek aan de dermatoloog bekend worden. Je ging hiermee akkoord.

(...)

Tegen 20 uur vanavond sprak jij in mijn voicemail dat je wilde overleggen over het psychologisch- en dyslexie onderzoek, omdat morgen het bezoek aan school gepland staat. Ik zit in opleiding tot 21:30 en hoorde je vm dus pas daarna. Vervolgens was er nog een vm waarin je zegt gehaald en teruggebracht te willen worden door ons,

(....)

Hierop heb ik je vm om 21:42 ingesproken waarbij ik duidelijk maak dat je mij erg overvalt met zo'n last minute verzoek (...)

Binnen enkele minuten daarna ontving ik een vm (ik zat in een drukke tram en hoorde niet de tel overgaan) waarin je eist gehaald en gebracht te worden. Ik heb de vm bewaard en je zegt daarin letterlijk het volgende; "ik wil gehaald en gebracht worden, zo niet dan stel je het gesprek maar uit".

(...)

**Je hebt hiermee ons vertrouwen beschadigd en daarom hebben wij besloten niet meer met jou te willen en kunnen samenwerken. Jouw aanwezigheid morgen op school is niet langer gewenst. (...)** "

"Beste A,

Ik ben helemaal verbaasd over je brief/ mail over alle emoties en het wantrouwen. Ik begrijp je teleurstelling uitgaande van "jouw interpretatie" van de feiten, maar die feiten lagen ècht wel enigszins anders.

(...)

Ik had E 3 dingen gevraagd:

1. Of ik gehaald en gebracht kon worden vanwege mijn rugproblemen (...) E gaf aan dat jullie morgen om half tien een afspraak in F hadden bij een dermatoloog voor D ( niet waarom), maar dat hij dacht na die afspraak hooguit te rekenen op een uur terugrijden, dus dat e.e.a. waarschijnlijk wel zou lukken.
2. Ik heb E toen gevraagd om mij vanuit F te bellen na het consult met de stand van zaken. (....)

## 16/266gzp

3. Ik heb E aangegeven dat ik nog even contact met je wilde hebben alvorens morgen samen het schoolgesprek te hebben. Doel daarvan was, gezien jouw kritische en wantrouwige houding naar school toe, om samen even te bespreken wat jullie en mijn vragen konden zijn (..)

(..) Wat ik letterlijk heb gezegd, ik weet het niet precies. Ik denk inderdaad zo iets als: " ik wil/ik moet gehaald en gebracht worden, anders moet het gesprek uitgesteld worden". Jij hebt het exact opgenomen, toch! Alleen heb je het niet in de juiste context begrepen en geplaatst. Dat bedoelde ik ook letterlijk precies zo, gezien mijn conditie...Had niks met mijn inzet voor D en ons contact te maken... maar met mijn rug!

Wat kan jij toch goed communiceren?!!

En misschien was zo'n dag ook teveel voor jullie: èn de dermatoloog met een serieus probleem (waar ik niks van wist), èn een schoolgesprek wat super belangrijk was... Misschien had 1 van beide afspraken verzet kunnen worden, toch???

Zeker voor een ADHD-er, zoals je jezelf diagnosticeert...en dat blijkt weer...

(...)

Wil je jouw mail met mijn voorlopig antwoord s.v.p. doorsturen naar:

Je collega/ docent/ therapeut/ supervisor.

Ik doe dit ook naar mijn super-intervisors.

(...) "

2.7 Vervolgens wordt er tussen klaagster en verweerster uitvoerig gecorrespondeerd over de afronding van het psychologisch rapport, de wijze waarop dat rapport en het dossier van de minderjarige aan klaagster zou worden overhandigd en over de rekening van de ADHD-dyslexie-verklaring. Verweerster stuurde begin april 2016 de volgende brief aan klaagster:

" Amsterdam 4 april 2016,

Geachte heer en mevrouw A,

Hierbij het officieel document wat betreft de vaststelling van ADHD en dyslexie, inclusief de officiële rekening hiervoor zoals afgesproken.

Na deze betaling zal ik u het rapport van de testresultaten bezorgen in ruil voor het nog resterende geldbedrag voor de totale onderzoekstijd.

Ik stel voor dat u het bedrag bezorgt aan G, waarna ik u per post alles doe toekomen, zodat de transactie goed verloopt.

Indien u een alternatief voorstel heeft voor deze transactie hoor ik dat graag

(...) "

Klaagster heeft per e-mail geantwoord dat ze geen contact meer wenste met verweerster en dat verweerster zich diende te houden aan haar geheimhoudingsplicht.

2.8 Op 20 maart 2016 heeft verweerster wegens gezondheidsredenen het CIBG verzocht om haar uit te schrijven uit het BIG-register. Op advies van het CIBG heeft verweerster zich niet laten herregistreren en is verweerster op 31 december 2016 doorgehaald in het BIG-register.

### 3. De klacht en het standpunt van klaagster

De klacht houdt zakelijk weergegeven in dat verweerster:

- 1) Haar geheimhoudingsplicht heeft geschonden door informatie te delen met een collega uit de intervisiegroep en de overbuurvrouw van klaagster;
- 2) Klaagster niet heeft geïnformeerd over waar klaagster een klacht kon indienen als zij ontevreden was over de zorg. Ook ontbrak informatie over de klachtenregeling op de website van de praktijk;
- 3) Klaagster heeft misleid door aan te geven dat ze niet meer in het BIG-register stond ingeschreven waardoor klaagster in de veronderstelling verkeerde dat ze geen klacht over verweerster kon indienen bij het medisch tuchtcollege;
- 4) Haar afspraken niet is nagekomen met betrekking tot het onderzoeksrapport;
- 5) Klaagster onheus heeft bejegend en haar heeft gedwongen haar te halen en te brengen van en naar school voor een gesprek met de leerkrachten en dreigde dit gesprek te annuleren als klaagster niet voor vervoer zorgde. Verweerster is haar afspraak met betrekking tot het geplande schoolbezoek niet nagekomen;
- 6) Het psychologisch onderzoek onjuist heeft uitgevoerd door te snel te concluderen dat de minderjarige en de echtgenoot van klaagster leden aan Asperger.

#### **4. Het standpunt van verweerster**

Verweerster heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

#### **5. De beoordeling**

5.1. Ter toetsing staat of verweerster bij haar beroepsmatig handelen jegens klaagster is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening, rekening houdend met de binnen de beroepsgroep aanvaarde normen.

5.2. Het eerste klachtonderdeel heeft betrekking op het schenden van het beroepsgeheim, dat wil zeggen dat klaagster verweerster verwijt dat zij geen geheimhouding in acht heeft genomen van datgene waarvan zij het vertrouwelijke karakter moest begrijpen (artikel 88 Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (hierna Wet BIG)). De zwijgplicht dient ruim te worden uitgelegd. Ook het gegeven dat iemand wordt behandeld of onderzocht valt onder deze plicht. Ook brengt deze plicht met zich mee dat de geheimhouder er voor moet zorgen dat anderen dan de cliënt, of zijn vertegenwoordigers, geen toegang (kunnen) hebben tot het dossier of een deel van dat dossier. Verweerster heeft ter terechtzitting verklaard dat zij per abuis zonder toestemming van klaagster in een e-mail aan een collega de naam en het e-mailadres van klaagster heeft genoemd en dat dit onzorgvuldig was. Hiervoor heeft zij haar excuus aangeboden. Verder stelt verweerster zich op het standpunt dat zij niet haar beroepsgeheim heeft geschonden door een e-mail te versturen aan de overbuurvrouw van klaagster over het in ontvangst nemen van een envelop met geld. Het was voor verweerster een zakelijke transactie en een praktische oplossing. Omdat verweerster geen antwoord had gehad op haar transactievoorstel (zie 2.7) veronderstelde ze dat klaagster akkoord was met de ruil. Bovendien had verweerster aan het begin van de hulpverlening ook al eens een envelop met geld opgehaald bij klaagster terwijl verweerster op bezoek was bij de overbuurvrouw van klaagster.

## 16/266gzp

Dit verweer kan verweerster niet baten. Ook informatie over de wijze waarop een behandelrelatie wordt beëindigd en de afwikkeling van betalingsverplichtingen vallen onder de geheimhoudingsplicht. Voor het verstrekken van dergelijke informatie aan de overbuurvrouw was expliciete toestemming van klaagster vereist. Dit klachtonderdeel is gegrond.

5.3. Het tweede betreft het informeren over en het ontbreken van een klachtregeling. Dit klachtonderdeel slaagt. Op grond van de tot 31 december 2015 geldende Wet klachtrecht cliënten zorgsector (Wkcz) en de vanaf 1 januari 2016 van kracht zijnde Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) dient een zorgverlener een klachtenregeling te hebben. Verweerster heeft tijdens de zitting erkend dat de praktijk van verweerster in 2016 geen klachtenregeling meer had sinds ze haar lidmaatschap van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) per 1 januari 2016 had opgezegd. Verweerster kon klaagster dus ook niet informeren over de klachtenregeling. Dit klachtonderdeel is gegrond.

5.4. Ook het derde klachtonderdeel treft doel. Verweerster heeft op 20 maart 2016 het CIBG verzocht haar uit te schijven uit het BIG-register. Verweerster heeft klaagster hiervan op de hoogte gesteld in een e-mail van 29 maart 2016. Het antwoord van het CIBG op dit verzoek is per ongeluk aangemerkt als *spam* en dus niet in de *inbox* van verweerster gekomen. Naar aanleiding van een telefonisch overleg met de BIG-informatiedienst op 5 april 2016, waar verweerster het advies kreeg om zich niet te laten herregistreren, diende verweerster op 24 juli 2016 een officieel verzoek in tot uitschrijving uit het BIG-register. Verweerster kreeg op 25 juli 2016 bevestiging van de uitschrijving uit het BIG-register per 1 januari 2017. Het college is van oordeel dat verweerster onzorgvuldig heeft gehandeld door bij klaagster de indruk te wekken dat zij was uitgeschreven uit het BIG-register zonder dat zij hierover een officiële bevestiging had gekregen van het CIBG.

5.5. Het vierde klachtonderdeel klaagt er over dat verweerster de afspraken met klaagster over het onderzoeksrapport niet is nagekomen. Het college is van oordeel dat ook dit klachtonderdeel gegrond is. Op grond van de stukken en ter terechtzitting is komen vast te staan dat de procedure met betrekking tot het cognitieve onderzoek en het dyslexieonderzoek onzorgvuldig was. Verweerster heeft alleen de scores van de WISC-III NL (2005) via een e-mail verstuurd naar klaagster direct na afname van de test. Een volledig onderzoeksrapport heeft klaagster, ook na herhaald verzoek, niet mogen ontvangen van verweerster. Het college is van oordeel dat het uitruilen van het onderzoeksrapport, wat overigens al voor een deel contant was betaald, tegen het afgeven van contant geld bij de overbuurvrouw van klaagster, vriendin en ex-cliënt van verweerster, onprofessioneel is en op gespannen voet staat met een behoorlijke praktijkvoering. Dit klachtonderdeel is gegrond.

5.6. Het vijfde klachtonderdeel heeft betrekking op de bejegening. Onweersproken is komen vast te staan dat verweerster van klaagster verwachtte dat zij haar, vanwege haar gezondheidsklachten, ophaalde en terugbracht naar de gesprekken op school. Hiermee maakte verweerster klaagster verantwoordelijk voor haar vervoersprobleem. Het is binnen de beroepsgroep zeer ongebruikelijk dat cliënten verantwoordelijk worden gemaakt voor het vervoer

## 16/266gzp

van de therapeut van en naar afspraken. Het had op de weg van verweerster gelegen om op 9 maart 2016 zelf haar vervoersprobleem op te lossen door bijvoorbeeld een taxi te nemen. Het college is van oordeel dat de correspondentie die daarna is ontstaan tussen klaagster en verweerster is ontspoord waarbij verweerster de professionele grenzen ernstig heeft overschreden. Dit klachtonderdeel is gegrond.

5.7. Wat betreft het zesde klachtonderdeel overweegt het college als volgt: gezien de overgelegde stukken en hetgeen mondeling tijdens de terechtzitting naar voren is gebracht heeft het college geen aanwijzingen dat verweerster het psychologisch onderzoek onzorgvuldig heeft uitgevoerd en/of heeft gezegd dat de minderjarige en de echtgenote van klaagster Asperger hebben. Dergelijke verwijten laten zich moeilijk op hun juistheid beoordelen door het college omdat het college geen getuige is geweest van het hulpverlenerscontact tussen klaagster en verweerster. Klaagster en verweerster hebben elk een eigen lezing van dit contact. Er is geen reden om aan het woord van één van hen meer geloof te hechten dan aan het woord van de ander. Dit klachtonderdeel moet dan ook ongegrond worden verklaard.

5.8. De slotsom is dat de klacht ten aanzien van de onderdelen 1 t/m 5 gegrond is en ten aanzien van onderdeel 6 ongegrond. Verweerster heeft gehandeld in strijd met de zorg die zij ingevolge artikel 47 lid 1 sub a van de Wet BIG jegens klaagster en de minderjarige had behoren te betrachten.

Voor de vraag welke maatregel passend is, en of het opleggen van een maatregel noodzakelijk is nu verweerster is uitgeschreven uit het BIG-register, wegen de ernst van de gedragingen en het feit dat verweerster maar weinig blijkt geeft van inzicht in haar eigen aandeel in het ontsporen van de professionele relatie zwaar mee. Het college maakt zich bovendien grote zorgen om de wijze waarop verweerster haar praktijk hield en haar hulpverlenersrol invulde, nu zij zelf heeft aangegeven dat zij in zijn algemeenheid zo werkte. Alles afwegend komt het college tot de maatregel van een ontzegging van het recht wederom in het register te worden ingeschreven.

## 6. De beslissing

Het college:

- verklaart klachtonderdelen 1 t/m 5 gegrond;
- ontzegt aan verweerster het recht om wederom in het BIG-register te worden ingeschreven;
- wijst de klacht voor het overige af.

Bepaalt voorts dat de beslissing ingevolge artikel 71 van de Wet BIG in de Nederlandse Staatscourant zal worden bekendgemaakt en aan de digitale nieuwsbrief van de Nederlandse Vereniging voor GZ-psychologen ter bekendmaking zal worden aangeboden.

## **16/266gzp**

Aldus beslist door:

mr. M. van Walraven, voorzitter,

dr. R.J. Takens, drs. L.J.J.M. Geertjens en drs. P. Citroen, leden-GZ-psycholoog,

mr. dr. R.E. van Hellemond, lid-jurist,

bijgestaan door mr. C.G.J. Pluijgers, secretaris,

en in het openbaar uitgesproken op 30 mei 2017 door de voorzitter in aanwezigheid van de secretaris.

w.g. secretaris

w.g. voorzitter