

19/36

Uitspraak van het College van Toezicht van het Nederlands Instituut van Psychologen.

Het College van Toezicht van het Nederlands Instituut van Psychologen, hierna te noemen het College, heeft het volgende overwogen en beslist ten aanzien van de bij e-mail van 15 oktober 2019 door de heer A, hierna te noemen vader, namens zijn dochter B, hierna ook te noemen klaagster, ingediende klacht tegen mevrouw drs. C, hierna te noemen verweerster, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen, en ingeschreven in het NIP-register psycholoog NIP, in deze procedure bijgestaan door mevrouw mr. M.H.M. Mook, werkzaam bij ARAG SE.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift d.d. 15 oktober 2019;
- de brief d.d. 24 oktober 2019 van de secretaris van het College aan vader, waarin zij hem verzoekt om een door zijn dochter B, namens wie hij klaagt, ondertekende verklaring waaruit blijkt dat zij instemt met de klacht;
- de herinneringsbrief d.d. 18 december 2019 hieromtrent van de secretaris van het College aan vader;
- de door B ondertekende verklaring d.d. 23 december 2019;
- het verweerschrift met bijlagen d.d. 5 maart 2020;
- de brief d.d. 13 mei 2020 van de secretaris van het College aan vader, waarin zij hem verzoekt om een identiteitsbewijs van B en waarin zij vraagt of B bereid is bij een nog te bepalen mondelinge behandeling van de klacht aanwezig te zijn;
- de e-mail d.d. 29 mei 2020 van vader, waarbij hij het gevraagde identiteitsbewijs overlegt en waarin hij meedeelt dat B bereid is tot een mondelinge toelichting.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 12 augustus 2020, waarbij klaagster en verweerster aanwezig waren. Klaagster werd vergezeld door haar vader. Verweerster werd bijgestaan door mr. Mook.

II De feiten

Op grond van de stukken en van hetgeen ter zitting heeft plaatsgevonden kan van het volgende worden uitgegaan.

II 1. B, geboren in 1994, werd op 29 juni 2018 door de POH-GGZ verwezen naar X, hierna te noemen de praktijk.

Zij is op 3 juli 2018 in behandeling gekomen bij verweerster, als gezondheidszorgpsycholoog verbonden aan de praktijk.

II 2. Het laatste gesprek tussen B en verweerster heeft plaatsgevonden in december 2018, waarbij de afspraak is gemaakt dat er in januari 2019 een belcontact zou zijn.

II 3. Voorafgaand aan het belcontact is B medio januari 2019 in het ziekenhuis opgenomen vanwege een tentamen suïcide. Zij heeft vanuit het ziekenhuis zelf telefonisch contact opgenomen met verweerster.

II 4. Nadat B uit het ziekenhuis was ontslagen heeft op haar verzoek op 5 februari 2019 een gesprek plaatsgevonden tussen haar en verweerster. In dat gesprek heeft verweerster B voorgesteld om via de huisarts een verwijzing te vragen voor Y, hierna te noemen de instelling. B is vervolgens bij de instelling in behandeling gekomen.

II 5. Verweerster heeft vervolgens een factuur voor de behandelperiode juli 2018 tot en met december 2018 naar B gestuurd. Er is geen zorgcontract tussen de praktijk en de zorgverzekeraar van B.

II 6. Nadien is er via de telefoon en per e-mail contact geweest tussen vader en de praktijk. In zijn e-mail van 26 september 2019 aan verweerster heeft vader bezwaar gemaakt tegen de factuur en heeft hij verweerster verweten dat zij B aan haar lot heeft overgelaten door de behandeling eenzijdig te staken.

II 7. Verweerster heeft hierop aan vader voorgesteld om een afspraak te maken voor een gesprek met hem, B, verweerster en haar leidinggevende. Vader is niet op de uitnodiging voor een gesprek ingegaan.

III Het standpunt van klaagster en de klacht

De klacht houdt in, zakelijk weergegeven, dat verweerster in strijd met de Beroepscode heeft gehandeld om de volgende redenen.

1. Klaagster verwijt verweerster dat zij, toen zij haar vanuit het ziekenhuis belde, heeft gezegd dat ze om aandacht vroeg en dat zij haar niet kon helpen omdat dit soort gebeurtenissen buiten haar kennisgebied vielen. Volgens klaagster had de psychiater in het ziekenhuis haar aangeraden om contact op te nemen met verweerster. Klaagster stelt dat verweerster haar, toen zij om hulp smeekte, per direct acute zorg had moeten bieden.
2. Volgens klaagster heeft zij verweerster meegedeeld dat haar financiële situatie het haar onmogelijk maakte om betaalde hulp te krijgen voor haar psychologische problemen. Hoewel verweerster daarop heeft geantwoord dat zij zich daar geen zorgen over hoefde te maken, heeft zij wel een rekening van haar ontvangen, waardoor zij in grote psychische nood kwam, aldus klaagster.

IV Het standpunt van verweerster

Verweerster heeft de klacht gemotiveerd betwist en daartoe onder meer, zakelijk weergegeven, het volgende gesteld.

IV 1. Verweerster heeft bij de mondelinge behandeling, met instemming van klaagster, aangegeven dat de gesprekken die in 2018 zijn gevoerd betrekking hadden op onder meer spanningen die klaagster ervoer rondom schuldenproblematiek – bijvoorbeeld met betrekking tot haar zorgverzekering - en problemen binnen het gezin.

IV 2. Verweerster stelt dat zij tijdens de behandeling aan klaagster heeft gevraagd of een ouder bij de behandeling mocht worden betrokken, hetgeen klaagster expliciet afwees.

IV 3. Volgens verweerster hebben klaagster en zij zelf in december 2018 samen geconstateerd dat verdere vooruitgang niet te verwachten was en gelet daarop in gezamenlijk overleg besloten tot afronding van de behandeling over te gaan, omdat verdere verbetering niet waarschijnlijk leek, met de afspraak dat in januari 2019 nog een belcontact zou plaatsvinden.

IV 4. Verweerster stelt dat zij klaagster, toen zij haar vanuit het ziekenhuis belde, heeft gevraagd of zij al een psychiater van het ziekenhuis had gezien en dat zij toen dat niet het geval bleek, haar heeft geadviseerd om eerst dat gesprek af te wachten, omdat zij zelf op dat moment niets voor haar kon doen. Daarbij heeft ze tevens gezegd dat de psychiater haar mocht bellen als hij dat nodig vond.

IV 5. Volgens verweerster heeft zij in het gesprek op 5 februari 2019 tegen klaagster gezegd dat zij, gezien de ernst van de problematiek en beperkingen in haar expertise om deze problematiek adequaat te behandelen, geen mogelijkheden zag om haar verder te helpen. Om die reden heeft zij haar voorgesteld om via de huisarts een verwijzing te vragen voor een GGZ-instelling.

Verweerster zegt met toestemming van klaagster zelf ook te hebben gebeld met de huisarts, op 6 februari 2019, in welk gesprek de huisarts een snelle verwijzing toezegde. Dit heeft zij per e-mail aan klaagster gemeld met de mededeling dat zij haar opnieuw kon bellen als zij niet snel iets van de huisarts zou horen.

IV 6. Verweerster heeft voorts als reactie op klagers e-mail van 26 september 2019 onder meer gesteld dat de behandeling in principe was afgerond in december 2018 en dat zij op dat moment geen enkele aanwijzing had dat het niet goed ging met klaagster.

IV 7. Volgens verweerster is de factuur rechtstreeks naar klaagster gestuurd, omdat er geen zorgcontract is tussen de praktijk en de zorgverzekering van klaagster. Naar haar zeggen is aan klaagster uitgelegd dat zij de factuur moest indienen bij haar zorgverzekeraar en dat deze de kosten voor een groot deel zou vergoeden.

Met haar opmerking dat klaagster zich geen zorgen hoefde te maken over de kosten heeft verweerster naar haar zeggen niet bedoeld dat er geen factuur zou komen.

V De overwegingen van het College

Ten aanzien van de klacht overweegt het College als volgt.

V 1. Ad klachtonderdeel 1:

V 2. Uit de stukken en het verhandelde ter zitting is gebleken dat partijen het er in het laatste gesprek in december 2018 over eens waren dat voortzetting van de behandeling niet veel zin leek te hebben. Verweerster heeft voorgesteld aan klaagster om in januari 2019 nog een belcontact te hebben, waarop klaagster instemmend heeft gereageerd. Wat de status en het doel zou zijn van dat gesprek is niet expliciet gemaakt, althans daarover kon noch verweerster noch klaagster duidelijke informatie geven.

V 3. Nog voordat de belafsprak plaatsvond deed zich echter de omstandigheid voor dat klaagster in het ziekenhuis terechtkwam ten gevolge van een tentamen suïcide.

Kennelijk was klaagsters problematiek in de periode tussen het laatste gesprek in december en de ziekenhuisopname medio januari verergerd.

Op het moment van die ziekenhuisopname was naar het oordeel van het College de behandelrelatie en de formele behandelovereenkomst met de praktijk nog niet beëindigd en bestond er derhalve nog een professionele relatie tussen klaagster en verweerster. Het was dan ook verweersters verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat de keten van zorg in deze fase niet werd verbroken.

V 4. Partijen verschillen van mening over de vraag of klaagster toen zij verweerster vanuit het ziekenhuis belde al dan niet reeds een gesprek met de psychiater van het ziekenhuis had gehad.

Wat daarvan zij, naar het oordeel van het College had het op verweersters weg gelegen om een vinger aan de pols te houden voor wat betreft de verdere behandeling van klaagster. Het was van groot belang voor klaagster dat er een behandelaar voor haar beschikbaar was en zolang er geen andere behandelaar was voor haar, was verweerster de aangewezen persoon om contact met haar te houden en ofwel zelf

nog met haar in gesprek te blijven en indien noodzakelijk, spoedig voor adequate doorverwijzing zorg te dragen.

V 5. Het College acht verweersters houding na het telefoontje van klaagster vanuit het ziekenhuis te afwachtend. Een proactieve rol was op zijn plaats geweest. Verweersters oordeel dat haar expertise ontoereikend was voor klaagsters problematiek is professioneel te noemen. Dat verweester echter geen contact meer heeft opgenomen met klaagster en evenmin met de psychiater van het ziekenhuis om na te gaan wat de stand van zaken was, is minder professioneel te noemen. Klaagster heeft verweester ongeveer twee weken later nogmaals gebeld. Daar is toen het gesprek op 5 februari 2019 op gevolgd. Pas daarna heeft verweester actie ondernomen richting de huisarts om een verwijzing voor klaagster te krijgen. Naar het oordeel van het College is zij op dit punt tekortgeschoten in haar professionele verantwoordelijkheid en de zorgvuldigheid die zij jegens klaagster in acht had moeten nemen.

Dat verweester achteraf zelf ook inziet dat zij is tekortgeschoten blijkt uit hetgeen zij onder de nummers 2 en 3 aan het slot van haar verweerschrift heeft geschreven, namelijk dat haar mogelijk te verwijten valt dat zij niet zelf contact heeft opgenomen met de psychiater van het ziekenhuis, en dat zij na het telefonisch contact met de huisarts niet actief heeft geïnformeerd of hulp door de instelling inmiddels op gang was gekomen.

V 6. Het College komt tot de conclusie dat verweester onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld ten opzichte van klaagster. Zij heeft het belang van haar professionele verantwoordelijkheid, als basisprincipe omschreven in artikel 10 van de Beroepscode 2015, onvoldoende onderkend. Haar handelen was gelet hierop tevens strijdig met het bepaalde in artikel 15 van de Beroepscode 2015. Het eerste klachtonderdeel is dan ook gegrond.

V 7. Ad klachtonderdeel 2:

V 8. Hoewel verweester ter zitting heeft toegegeven dat het mogelijk is dat zij tegen klaagster heeft gezegd dat zij zich geen zorgen hoefde te maken, gaat het naar het oordeel van het College te ver om daaraan de conclusie te verbinden dat klaagster geen rekening zou ontvangen.

Dat klaagster haar woorden wel als zodanig heeft opgevat kan verweester niet worden verweten. Hoewel hierover niet is geklaagd overweegt het College ten overvloede nog dat niet is gebleken dat verweester in haar informatieplicht over de financiële voorwaarden is tekortgeschoten ten opzichte van klaagster.

Het tweede klachtonderdeel is gelet op het bovenstaande ongegrond.

V 9. Het College komt tot de slotsom dat de klacht deels gegrond is. Het College acht de maatregel van waarschuwing passend.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

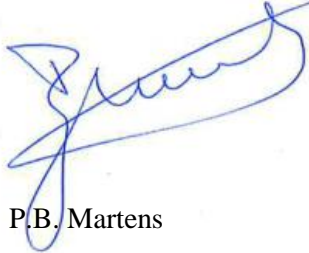
- verklaart de klacht deels gegrond als voormeld;
- waarschuwt verweerster.

Aldus gewezen op **12 augustus 2020**

door:

mr. P.B. Martens, voorzitter,
mr. T.A. Leenhouts-Strijker, secretaris,
drs. R. Beer,
dr. T.A.W. van der Schoot, leden

en ondertekend door de voorzitter,



P.B. Martens