

**REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG  
AMSTERDAM**

Beslissing naar aanleiding van de op 17 november 2020 binnengekomen klacht van:

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

tegen

**C,**  
klinisch psycholoog,  
werkzaam onder meer te D,  
verweerster,  
gemachtigde: mr. W.R. Kastelein, advocaat te Utrecht.

**1. De procedure**

1.1. Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de correspondentie met betrekking tot het vooronderzoek;
- de brief van klaagster van 11 januari 2021, met bijlagen (o.a. getuigenaanbod en (via wettransfer) geluidsfragmenten);
- de op 18 januari 2021 door klaagster ingediende aanvulling/aanpassing van de klacht;
- de op 19 januari 2021 ingekomen e-mail van klaagster met een toelichting op de ingestuurde geluidsfragmenten, alsmede een bijlage;
- de brief van 21 januari 2021 van de gemachtigde van verweerster, met bijlage;
- de brief van 22 januari 2021 van de gemachtigde van verweerster;
- de op 25 januari 2021 ingekomen e-mail van klaagster, met bijlagen, inhoudende de oproep van de getuigen E en F (ingekomen per post op 1 februari 2021);
- de op 1 februari 2021 ingekomen e-mail van klaagster, met bijlagen, betreffende ondertekening door verweerster van een verweerschrift.

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

1.3. De klacht is op 5 februari 2021 op een openbare zitting behandeld. Partijen waren aanwezig, verweerster bijgestaan door haar gemachtigde voornoemd. Klaagster heeft een toelichting gegeven aan de hand van aantekeningen die aan het college en de wederpartij zijn overgelegd.

Ter zitting zijn als (door klaagster meegebrachte) getuigen gehoord: mevrouw F, GZ-psycholoog en systeemtherapeut (hierna: getuige 1) en mevrouw E, klinisch-psycholoog (hierna: getuige 2).

1.4. De gemachtigde van verweerster heeft bij aanvang van de behandeling benadrukt dat zij slechts heeft gereageerd (en ook alleen maar hoefde te reageren) op de klacht voor zover deze ziet op het handelen van verweerster in haar hoedanigheid van klinisch-psycholoog. Zij verwijst in dat verband naar de brief van het college waarin maar één zaaknummer wordt vermeld.

Desgevraagd heeft het college bevestigd dat verweerster alleen is opgeroepen in het kader van de klacht tegen haar in haar hoedanigheid van klinisch-psycholoog. In dat kader is door partijen een toelichting gegeven, zijn vragen beantwoord, en zijn een tweetal getuigen gehoord.

In deze uitspraak beperkt het college zich tot de beslissing over de klacht tegen het optreden van verweerster in haar hoedanigheid van klinisch-psycholoog.

1.5. Verweerster heeft niet alleen een BIG-registratie als GZ-psycholoog-specialist maar tevens een BIG-registratie in haar hoedanigheid van psychotherapeut. Klaagster heeft (gelijktijdig) zowel een klacht ingediend tegen verweerster als klinisch-psycholoog, als tegen verweerster als psychotherapeut.

Omdat verweerster niet in deze hoedanigheid is opgeroepen, en gemachtigde van verweerster eerst bij aanvang genoemd voorbehoud had gemaakt, is de klacht in zoverre niet behandeld ter zitting van 5 februari 2021.

Het college verwijst in dit verband naar de gelijktijdig gedane uitspraak inzake de klacht van klaagster tegen verweerster in haar hoedanigheid van psychotherapeut (zaaknummer A2021/048).

## **2. De feiten**

2.1 Klaagster werd in het voorjaar van 2015 op 31-jarige leeftijd aangemeld bij het G (hierna: G) in H. Dit centrum is in december 2018 verhuisd naar I, is als zodanig per 1 januari 2020 opgeheven en geïntegreerd in het J. Het G was een behandelcentrum voor volwassenen die lijden onder de gevolgen van vroegkinderlijke chronische traumatisering en die daardoor ernstige psychologische, somatische en/of sociale klachten hebben ontwikkeld. Klaagster werd aangemeld in verband met onder meer PTSS-klachten, dissociatieve klachten en traumatische herinneringen vanaf de vroege jeugd.

2.2 De instelling voor specialistische geestelijke gezondheidszorg, waar het G deel van uitmaakte, bestond uit 16 zorgeenheden, die ieder werden geleid door een inhoudelijk en een bedrijfsmatig leidinggevende. Verweerster was ten tijde van het handelen waarop de klacht ziet, werkzaam als inhoudelijk leidinggevende bij het G. In die hoedanigheid was zij ook aanwezig bij het Multi Disciplinaire Overleg over patiënten. Daarbij dacht verweerster

niet (uitsluitend) bedrijfsmatig maar (ook) professioneel-inhoudelijk, vanuit haar BIG-professie, mee over de behandeling van patiënten, waaronder klaagster.

2.3 Voor behandeling door het G bestond destijds een lange wachtlijst. Gedurende de wachtlijstperiode stond klaagster onder behandeling van een vrijgevestigd psychiater-psychotherapeut. Circa 2,5 jaar na aanmelding, op 14 september 2017, is de behandeling van klaagster bij het G van start gegaan. De behandelend GZ-psycholoog van het G schrijft over de behandeling van klaagster op 11 januari 2018 het volgende aan de huisarts van klaagster:

“Beschrijvende diagnose

Patiënte is een 32-jarige vrouw, getrouwd en met een zoontje. Patiënte werd in 2015 aangemeld bij het G op verzoek van De Psychotherapiepraktijk K met de vraag voor diagnostiek en overname behandeling. In de voorgeschiedenis speelt seksueel misbruik vanaf zeer jonge leeftijd door opa en ook ritueel misbruik. De diagnose PTSS en DIS zijn door het G gesteld. Patiënte heeft last van herbelevingen (elke week), overprikkeling, alertheid, concentratieproblemen, nachtmerries (elke week) en slaapproblemen (minder door quetiapine) passend bij een Post-traumatische stress-stoornis. Daarbij heeft patiënte last van dissociatie, delen van de persoonlijkheid, switchen, amnesie, derealisatie en depersonalisatie passend bij een Dissociatieve Identiteitsstoornis. Er is sprake van chronische suïcidaliteit, waarvoor een crisisplan bestaat. (...)”

2.4 In december 2018 is klaagster begonnen met een individueel traject door GZ-psycholoog F en door klinisch psycholoog E (ter zitting gehoord als getuigen 1 en 2). De ouders van klaagster zijn niet bij de behandeling van klaagster betrokken. Als vertrouwenspersonen had klaagster andere naasten en familieleden dan haar ouders opgegeven bij haar behandelaars.

2.5 Op 27 juni 2019 verzoeken de ouders van klaagster via de familievertrouwenspersoon van de instelling een gesprek over de behandeling van klaagster. De teammanager heeft hiervoor een mogelijke datum doorgegeven aan de familievertrouwenspersoon voor 10 juli 2019. Deze definitieve afspraak is niet aan verweerster doorgegeven.

Op 10 juli 2019 melden de ouders van klaagster zich (voor verweerster onverwacht) bij de instelling. Verweerster gaat akkoord met (het doorgaan van) het gesprek, samen met de teammanager/bedrijfsmatig leidinggevende - zonder dit vooraf met het team te overleggen en zonder vooraf het dossier van klaagster in te zien. Haar overwegingen daarvoor waren dat de vader van klaagster minder mobiel was, dat vanwege de vakantieperiode een andere afspraak lastig te plannen zou zijn, en dat zij de ouders van klaagster niet zonder hen aan te horen naar huis wilde sturen.

2.6 Op 11 juli 2019, een dag na het gesprek tussen verweerster en de ouders van klaagster, vindt op verzoek van verweerster een gesprek plaats tussen verweerster en de beide behandelaars van klaagster, getuigen 1 en 2 voornoemd, waarbij zij hen geïnformeerd heeft over het gesprek met de ouders. Op 11 en 12 juli 2019 is klaagster door haar behandelaars geïnformeerd over het gesprek dat verweerster met haar ouders op 10 juli 2019 had gevoerd. In het behandeldossier staat daarover, voor zover van belang, het volgende vermeld:

“11-07-2019

Rapportage

Y heeft zojuist van haar man gehoord dat haar ouders een gesprek op L hebben gehad met de leidinggevenden van G. Ze is hier heel erg van geschrokken, geeft veel angst, wat hebben ze van hen gehoord (ook over haar dossier/behandeling), wat wordt er nu geloofd, welke invloed heeft dit op de behandeling? Angst dat ze hen had kunnen tegenkomen. Ze heeft al een lange periode geen contact met haar ouders, vindt dit het heel naar dat dit kan, ook al begrijpt ze vanuit hen hun actie wel. (...)”

“15-07-2019

Rapportage

Bang ouders tegen te komen nu hen een tweede gesprek is toegezegd. Heeft wel gevraagd of ze hen nie top de dagen willen uitdoigen dat zij aanwezig is hier. (...) Daarna toch even stilge- staan bij situatie met ouders. Refereert stotterend aan misselijk voelen en eerdere situatie bij behandelingen waarbij de kerk haar ouders geloofden en ook een behandelaar haar zei dat ze dat toch niet echt geloofde. (...)”

2.7 Op 4 september 2019 heeft verweerster een tweede gesprek gevoerd met de ouders van klagster, tegen de wens van klagster in. Voorts heeft verweerster, blijkens de door klagster opgevraagde loggegevens van de instelling, veelvuldig in het behandeldossier van klagster gekeken in de periode mei 2019 tot en met februari 2020. Klagster heeft de behandeling bij G in januari 2020 stopgezet en is overgestapt naar de vrijgevestigd psychiater bij wie zij al voor de behandeling bij G onder behandeling was geweest.

2.8 Klagster heeft een klacht over het handelen van verweerster ingediend bij de GGZ Klachtencommissie Patiënten en Naasten Utrecht (GKPNU). Deze klacht is op 25 februari 2020 gegrond verklaard.

### **3. De klacht en het standpunt van klagster**

De klacht houdt zakelijk weergegeven in dat verweerster:

1. haar beroepsgeheim heeft geschonden door zonder toestemming van klagster of rechtsgeldige reden informatie over de inhoud van de behandeling van klagster te delen met de familievertrouwenspersoon en de ouders van klagster – verweerster heeft twee keer contact gehad met de ouders; de eerste keer zonder medeweten en de tweede keer ondanks bezwaren van het behandelteam van klagster;
2. haar beroepsgeheim heeft geschonden door ondanks het expliciete bezwaar van klagster en zonder rechtsgeldige reden de ouders te betrekken in de behandeling van klagster en die van andere cliënten van het G - door onder meer per e-mail aan klagster te vragen of zij op de hoogte wilde worden gebracht van de visie van haar ouders en door via de behandelaars van klagster informatie uit/over de gesprekken met de ouders met klagster te delen – hierdoor is de professionele autonomie van de behandelaar van klagster in gevaar gebracht;

3. de privacy van klaagster heeft geschonden en het beroepsgeheim door zonder toestemming of medeweten van klaagster of haar behandelaars of zonder rechtsgeldige redenen zich veelvuldig en uitgebreid inzage te verschaffen in het dossier van klaagster - en ook van andere cliënten van het G - en het dossier van klaagster op onrechtmatige wijze te gebruiken, door het dossier naast de mening van de ouders te leggen en op basis van die vergelijking conclusies te trekken;
4. zich schuldig heeft gemaakt aan gebrekkige dossiervoering door zonder rechtsgeldige redenen geen verslag te leggen van de handelingen genoemd onder 1, 2, en 3 (de contacten met de ouders, de dossierinzage);
5. geen goede hulpverlener is geweest voor klaagster door haar professionele autonomie en die van de behandelaar van klaagster onvoldoende te bewaken.

#### **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**

##### *Klachtonderdeel 1*

5.1 Het eerste klachtonderdeel luidt dat verweerster haar beroepsgeheim heeft geschonden door zonder toestemming van klaagster of rechtsgeldige redenen informatie over de inhoud van de behandeling van klaagster te delen met de familievertrouwenspersoon en de ouders van klaagster – verweerster heeft twee keer contact gehad met de ouders; de eerste keer zonder medeweten en de tweede keer ondanks bezwaren van het behandelteam van klaagster. Klaagster verwijt verweerster dat zij zonder toestemming informatie over haar behandeling heeft gedeeld met de familievertrouwenspersoon en haar ouders. Meer specifiek betreft het informatieverstrekking tijdens het gesprek van verweerster met de ouders op 10 juli 2019 (hierna: het eerste gesprek).

5.2 Verweerster heeft in haar verweer aangevoerd dat zij in het gesprek alleen (passief) de ouders heeft aangehoord en niet (actief) informatie heeft verstrekt over de behandeling van klaagster. Zij heeft zich beperkt tot het verstrekken van algemene informatie over de instelling waar zij werkt. Dat kon ook niet anders, doordat zij verrast werd door de onverwachte komst van de ouders, niet bij de behandeling van klaagster betrokken was en het dossier van klaagster niet vooraf had geraadpleegd. Verweerster wijst in dit verband ook op de richtlijn van de instelling die ervan uitgaat dat naasten recht hebben op informatie.

5.3 Hetgeen klaagster in haar eerste klachtonderdeel stelt, wordt door verweerster betwist en verweerster wordt daarin gesteund door de bedrijfsmatig leidinggevende die bij het eerste gesprek aanwezig was. Dat brengt mee dat niet kan worden vastgesteld of verweerster klachtwaardig heeft gehandeld. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het

woord van klaagster minder geloof verdient dan dat van verweerster, maar op de omstandigheid dat voor het oordeel of een bepaalde verweten gedraging tuchtrechtelijk verwijtbaar is, eerst moet worden vastgesteld welke feiten daaraan ten grondslag gelegd kunnen worden. Deze feiten kan het college dus, ook als aan het woord van klaagster en van verweerster evenveel geloof wordt gehecht, hier niet vaststellen.

5.4 Het college merkt in dit verband op dat het aangaan van het gesprek met de ouders van klaagster door verweerster, zonder voorafgaand overleg met de behandelaars, bepaald onzorgvuldig was. Zeker in de onderhavige situatie, met klachten voortkomend uit vroegkinderdijk trauma, waarbij een belaste relatie tussen klaagster en haar ouders (ook zonder kennisname van het dossier) zeer wel denkbaar was. Het college stelt voorts vast dat verweerster hierover niet eenduidig is maar steeds wisselende verklaringen heeft afgelegd. In de schriftelijke reactie aan de GKPNU-klachtencommissie schrijft verweerster dat ze voornemens was om het gesprek vooraf met de behandelaars te bespreken. Haar collega/MT-lid, de bedrijfsmatig leidinggevende van de afdeling die ook bij dat gesprek aanwezig was, ging daar, gezien zijn verklaring, ook van uit. Maar ze zouden overvallen zijn door het onverwachte bezoek van de ouders. Echter, tijdens de behandeling bij de GKNU-klachtencommissie verklaart verweerster dat ze een dergelijk overleg nimmer heeft overwogen. Maar ter zitting van dit college erkent ze dat ze daartoe wel gehouden was. Echter, nu deze gedraging de kern van dit klachtonderdeel niet raakt, verbindt het college daar verder geen (tuchtrechtelijke) conclusie aan en laat het bij de constatering.

Dit eerste klachtonderdeel is ongegrond.

#### *Klachtonderdeel 2*

5.5 Het tweede klachtonderdeel luidt dat verweerster haar beroepsgeheim heeft geschonden door ondanks het expliciete bezwaar van klaagster en zonder rechtsgeldige reden de ouders van klaagster te betrekken in de behandeling van klaagster en die van andere cliënten van het G - door onder meer per e-mail aan klaagster te vragen of zij op de hoogte wilde worden gebracht van de visie van haar ouders en door via de behandelaars van klaagster informatie uit/over de gesprekken met de ouders met klaagster te delen – hierdoor is de professionele autonomie van de behandelaar van klaagster in gevaar gebracht.

5.6 Klaagster verwijt verweerster dat zij ondanks haar expliciete bezwaar en met schending van haar beroepsgeheim, de ouders van klaagster heeft betrokken in de behandeling van klaagster. Kort na het eerste gesprek met de ouders heeft verweerster een bijeenkomst geïntegreerd met de behandelaars van klaagster (getuigen 1 en 2). Tijdens dit gesprek heeft zij beide behandelaars geïnformeerd over de resultaten van haar ontmoeting met de ouders. Verweerster stelt dat zij daarover alleen heeft verteld dat de ouders bereid waren om met de behandelaars en klaagster te praten. Verder dan het doorgeven van deze bereidheid (dat de ouders een toelichting wilden geven op gebeurtenissen in de jeugd van klaagster) is zij niet gegaan, aldus verweerster.

5.7 Uit de verklaringen van beide getuigen, ter zitting afgelegd, leidt het college af dat verweerster niet alleen heeft gesproken over de bereidheid van de ouders tot een gesprek, maar ook over de inhoudelijke informatie die zij van de ouders heeft gekregen. Het betreft dan de weergave door de ouders van enkele gebeurtenissen in het verleden van klaagster. Getuige 1 heeft hierover verklaard dat verweerster op basis van het gesprek met de ouders heeft geconcludeerd dat de verwijten van klaagster over haar ouders niet juist kunnen zijn, en dat de dossieraantekeningen van getuige 1 onvoldoende basis bieden voor deze versie van klaagster. Getuige 2 heeft – desgevraagd – nadrukkelijk verklaard dat verweerster wel degelijk inhoudelijke informatie van het gesprek heeft medegedeeld, omdat zij anders deze informatie ook niet zou kennen. Het college heeft geen reden om te twijfelen aan deze stellige verklaringen van beide getuigen en hecht daar geloof aan.

5.8 De andersluidende verklaring van verweerster legt het college terzijde. Het college wijst er daarbij op dat verweerster in haar schriftelijk verweer bij de GKPNU-klachtencommissie nog heeft verklaard: “De behandelaar is summier van de inhoud van het gesprek op de hoogte gebracht” (onderstreping door het college). Ter zitting heeft verweerster desgevraagd bevestigd dat zij nog altijd achter deze schriftelijke reactie bij de klachtencommissie staat. In deze verklaring staat voorts dat de behandelaars vervolgens klaagster hebben geïnformeerd over het gesprek en: “Voor zover ons bekend en uit decursus is op te maken, is er niets van de inhoud besproken maar alleen dat de ouders zijn gehoord door ons”. Deze toevoeging valt niet te begrijpen als verweerster inderdaad (zoals zij stelt) niets inhoudelijks aan de behandelaars heeft verteld, omdat die behandelaars dan op hun beurt niets aan klaagster hadden *kunnen* vertellen.

5.9 Door dergelijke inhoudelijke mededelingen te doen heeft verweerster de ouders daadwerkelijk betrokken in de behandeling. Het verwijt van klaagster treft dan ook doel. Dit klemt te meer, nu verweerster haar conclusie slechts baseert op een kort gesprek met de ouders, en op de raadpleging op 10 juli 2019 van het behandeldossier van klaagster - zonder inhoudelijke discussie met de behandelaars. Alsdan heeft verweerster een te beperkte basis gehanteerd voor haar scherpe en zeer vergaande conclusies over zowel het functioneren van de behandelaars, als over de verklaring van klaagster over haar verleden en de behandeling van haar trauma. Verweerster heeft (naast vakinhoudelijke opmerkingen over dossiervorming) tegen getuige 1 gezegd dat zij haar wantrouwde, en dat zij twijfelde aan haar integriteit omdat zij met haar behandeling de herinnering van klaagster zou hebben beïnvloed en gestuurd.

5.10 Dit oordeel vindt bevestiging in de verklaringen van beide getuigen dat verweerster hen heeft voorgehouden dat meer aandacht besteed moet worden aan hervonden herinneringen en het betrekken van naasten in de behandeling (aldus getuige 1) en suggesties en hervonden herinneringen (aldus getuige 2). Het op deze wijze en in deze context in dit gesprek adviseren van deze aandachtsgebieden kan slechts slaan op de behandeling van klaagster. De andersluidende stelling van verweerster dat dit slechts algemene opmerkingen waren kan het college niet volgen. Daarvoor is het advies te specifiek (duidelijk gericht op de

behandeling van klaagster) en gedaan in het kader van het verslag van het bezoek van de ouders van klaagster. Zoals gezegd, waren verweerster en getuigen het erover eens dat het gesprek al heel snel slecht verliep. Getuige 1 werd door verweerster geconfronteerd met een vergaand negatief oordeel, zij spreekt over een 'clash', en verklaart dat zij daarna lange tijd niet met verweerster kon samenwerken. Onder deze omstandigheden is een algemeen vakinhoudelijke discussie (waarin het team betrokken zou moeten worden), zoals verweerster stelt, moeilijk voorstelbaar. Zo hebben de getuigen het ook niet opgevat, beiden hebben desgevraagd verklaard dat genoemde aandachtsgebieden duidelijk zagen op (de door verweerster voorgestane aanpassing van) de behandeling van klaagster.

5.11 Dit oordeel vindt voorts bevestiging in de uitgebreide bestudering door verweerster van het behandeldossier van klaagster, na het gesprek met de ouders en voorafgaand aan het gesprek met de behandelaars. In ruim anderhalf uur heeft verweerster meer dan honderd stukken gezien, zo kan worden opgemaakt uit de loggegevens. Niet valt in te zien dat dit nodig was voor, en dat dit geleid heeft tot, het slechts doorgeven van de wens van de ouders om een nadere toelichting te geven, en wat algemene opmerkingen te maken over het algemene beleid ten aanzien van hervonden herinneringen en het betrekken van naasten. Dat klemt te meer nu verweerster niet de behandelaar was van klaagster.

5.12 Het college voegt daaraan toe dat ook als verweerster zou worden gevolgd in haar stelling dat zij geen inhoudelijke informatie heeft doorgegeven aan de behandelaars, dit niet leidt tot een ander oordeel. Immers, het aanhoren van de ouders en vervolgens in algemene termen bespreken van deze ontmoeting is van negatieve invloed geweest op de behandeling van klaagster. Dit blijkt zoals gezegd al uit het noemen van beide aandachtsgebieden. Maar omdat klaagster zich van aanvang af en voortdurend heeft verzet tegen een dergelijke ontmoeting, en daar vervolgens (als blijkt dat de ontmoeting desondanks heeft plaatsgevonden) sterk negatief op reageert, kan slechts geconcludeerd worden dat het accepteren van een ontmoeting met de ouders en daarvan verslag doen aan de behandelaars, daadwerkelijk effect heeft gehad op de behandeling. De sterk negatieve reactie van klaagster was door beide behandelaars ook voorzien. Maar ook zonder een voorafgaand gesprek met de behandelaars had verweerster - bij een zorgvuldige voorbereiding - dat als risico kunnen onderkennen.

5.13 Het excuus van verweerster dat zij werd overvallen door de (onverwachte) komst van de ouders van klaagster, is onvoldoende. Uit de verklaring van haar collega-leidinggevende blijkt dat zij wist dat in beginsel zou worden ingegaan op het verzoek van de ouders om een gesprek, maar dat alleen de datum nog niet was bepaald. Op dat moment had het op haar weg gelegen om contact te zoeken met de behandelaars. Dat zij door afstemmings- of agendaperikelen onvoldoende voorbereid was op de ontmoeting met de ouders had haar moeten doen besluiten om af te zien van het gesprek - zoals zij achteraf ook heeft toegegeven. Verweerster heeft achteraf gezien een onjuiste afweging gemaakt tussen de belangen van klaagster en haar behandelaars enerzijds, en die van de ouders anderzijds. Gelet op haar (leidinggevende) positie binnen de organisatie, had van haar een andere beslissing mogen worden verwacht. Het college rekent haar dit aan.



Dit tweede klachtonderdeel is gegrond.

*Klachtonderdeel 3*

5.14 Het derde klachtonderdeel luidt dat verweerster de privacy van klaagster heeft geschonden en het beroepsgeheim heeft geschonden door zonder toestemming of medeweten van klaagster of haar behandelaars of zonder rechtsgeldige reden zich veelvuldig en uitgebreid inzage te verschaffen in het dossier van klaagster - en ook van andere cliënten van het G - en het dossier van klaagster op onrechtmatige wijze te gebruiken, door het dossier naast de mening van de ouders te leggen en op basis van die vergelijking conclusies te trekken.

5.15 In het verweerschrift wordt vermeld dat verweerster twee à drie keer per maand in het behandeldossier van klaagster heeft gekeken. Ter zitting heeft verweerster dienaangaande erkend dat zij veelvuldig het dossier van klaagster heeft ingezien, meer en ook langer dan gebruikelijk bij andere patiënten. Deze herhaalde inzagen waren volgens verweerster noodzakelijk vanuit haar verantwoordelijkheid als inhoudelijk en functioneel leidinggevende, voor kwaliteit en supervisie. Zij had op grond van het interne Privacyreglement en het Privacy statement daartoe ook de bevoegdheid, aldus verweerster.

5.16 Het college stelt voorop dat het denkbaar en tevens gerechtvaardigd kan zijn dat ten behoeve van kwaliteitsbewaking kennis wordt genomen van de dossiers van individuele patiënten, door personen die niet rechtstreeks betrokken zijn bij de behandeling van deze patiënten. Zo is het ook denkbaar dat verweerster als inhoudelijk leidinggevende een dergelijk dossieronderzoek entameert en uitvoert. Bij voorbeeld in het kader van de kwaliteitsborging in behandelingsmethoden in het algemeen en/of van individuele behandelaars dan wel teams. Echter, in het onderhavige geval is een zodanig verband tussen kennisname van het medisch dossier van klaagster en kwaliteitsbewaking niet (of althans onvoldoende) aannemelijk geworden. Desgevraagd heeft verweerster haar handelwijze ook niet nader kunnen onderbouwen, zoals een toelichting waarom een dergelijke kwaliteitstoets gebaseerd kan zijn op kennisname en analyse van (slechts) één dossier/patiënt (N=1). De gestelde wetenschappelijke interesse is evenmin nader onderbouwd (met bijvoorbeeld publicaties). Alsdan is het college van oordeel dat verweerster niet duidelijk heeft gemaakt waarom zij langdurig en intensief dit dossier heeft gevolgd, en komt het tot het oordeel dat ook dit klachtonderdeel gegrond is.

5.17 De verwijzing door verweerster naar haar functie als inhoudelijk leidinggevende op basis waarvan zij inzage mocht hebben in het behandeldossier, en haar beroep op art 7:453 BW (verweerschrift punt 3.11) faalt. Allereerst omdat ook zichzelf onderkent dat zij niet 'at random' inzage kan hebben in allerlei dossiers, maar dat dit noodzakelijk moet zijn voor haar functie, en ook niet meer gegevens mag inzien dan noodzakelijk voor haar functie (eis van proportionaliteit). Zoals hiervóór reeds is overwogen, heeft verweerster dit niet aannemelijk gemaakt. Hetzelfde geldt voor de verwijzing van de gemachtigde van verweerster ter zitting

naar artikel 30 lid 3 sub a van de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming, nu de noodzaak van de inzage niet is gebleken.

5.18 De opmerking van verweerster ter zitting dat zij op 10 juli 2019 het dossier heeft ingezien 'uit nieuwsgierigheid' na het gesprek met de ouders, is in ieder geval onvoldoende basis voor deze raadpleging. De verklaring van verweerster dat inzage noodzakelijk was omdat zij bij eerste kennisname heeft geconstateerd dat de dossiervoering door getuige 1 niet aan de daaraan te stellen eisen voldeed en bijsturing vereiste, is evenmin voldoende basis. Immers, gesteld noch gebleken is dat na de eerste kennisname en het voorhouden van getuige 1 van deze bevindingen op 11 juli 2019, verweerder hier tegenover getuige 1 nog een keer op teruggekomen is. Verweerster heeft ter zitting – desgevraagd – erkend dat verdere feedback is uitgebleven.

Klaagster heeft voorts onweersproken gesteld dat verweerster ook na het vertrek van getuige 1 bij de zorginstelling is blijven doorgaan met inzage in het dossier van klaagster. Deze verklaring mist dan ook feitelijke grondslag.

5.19 Het oordeel van het college vindt voorts bevestiging in het ontbreken van iedere vastlegging van de aard en omvang van de inzage, dan wel van de resultaten ervan voor de kwaliteit. Indien en voor zover de bevindingen van verweerster zien op, dan wel geen gevolgen hebben voor de behandeling van klaagster, had dit vastgelegd moeten worden in haar dossier (of anderszins). Voor zover ze alleen zien op de kwaliteitsbewaking van de behandelaars, of de behandeling in het algemeen, had een andersoortige vastlegging verwacht mogen worden. Zeker gelet op het intensief en langdurig volgen van dit dossier. Gesteld noch gebleken is dat verweerster zulks heeft gedaan. Alsdan heeft verweerster onvoldoende onderbouwing gegeven voor haar handelen.

5.20 Dit onderdeel afsluitend merkt het college nog op dat anderen dan de directe hulpverleners geen kennis mogen nemen van het dossier, zonder dat de betreffende patiënt daarvan op de hoogte is. Inmiddels is de Raad van Bestuur van de instelling, zo blijkt uit het verweerschrift, ook die opvatting toegedaan en is deze voornemens om het interne (informatie)beleid op dit punt aan te passen.

Dit derde klachtonderdeel is gegrond.

#### *Klachtonderdeel 4*

5.21 Het vierde klachtonderdeel luidt dat verweerster zich schuldig heeft gemaakt aan gebrekkige dossiervoering door zonder rechtsgeldige reden geen verslag te leggen van de handelingen genoemd onder de klachtonderdelen 1, 2, en 3.

5.22 Het college is van oordeel dat het niet aan verweerster maar aan de behandelaar van klaagster (getuige 1) was geweest om deze aantekeningen te maken in het dossier van klaagster. Verweerster was slechts gehouden tot (aanvullende) aantekeningen indien en voor zover zij dergelijke bevindingen had. Het ontbreken van dergelijke aantekeningen kan zeer

wel verklaard worden uit het achterwege blijven van opmerkingen aangaande de behandeling. Het enkel ontbreken van aantekeningen (en dat is de kern van dit klachtonderdeel) biedt derhalve onvoldoende grond voor dit klachtonderdeel.

Dit vierde klachtonderdeel is ongegrond.

#### *Klachtonderdeel 5*

5.23 Het vijfde klachtonderdeel luidt dat verweerster geen goede hulpverlener is geweest voor klaagster door haar professionele autonomie en die van de behandelaar van klaagster onvoldoende te bewaken. Dit klachtonderdeel is te algemeen van aard, niet nader toegelicht en onvoldoende onderbouwd. Het college heeft daardoor te weinig aanknopingspunten om dit klachtonderdeel te beoordelen.

Dit vijfde klachtonderdeel is ongegrond.

#### *De conclusie*

De conclusie van het voorgaande is dat de klacht deels gegrond is (klachtonderdelen 2 en 3). Verweerster heeft hiermee gehandeld in strijd met de zorg die zij ingevolge artikel 47 lid 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg jegens klaagster had behoren te betrachten.

#### *Maatregel*

Gelet op het voorgaande acht het college klachtonderdelen 2 en 3 gegrond. Daarbij neemt het college in overweging dat het laakbaar handelen betreft (het betrekken van de ouders van klaagster in de behandeling) dat negatieve gevolgen heeft gehad voor (de behandeling van) klaagster - zij heeft door het gebeuren met verweerster haar vertrouwen in de instelling en het behandelteam verloren. Voor zover het ziet op het zonder deugdelijke grondslag inzien van het dossier, gaat het om bewust en langdurig handelen. Voorts betreft het college in haar oordeel de (inhoudelijk, leidinggevende) positie van verweerster in de organisatie en de voorbeeldfunctie die daarbij hoort. De gegrond verklaarde klachtonderdelen op zichzelf, en in onderling verband beschouwd, leiden ertoe dat niet kan worden volstaan met een waarschuwing. Het college is van oordeel dat het opleggen van een maatregel van berisping passend en geboden is.

#### *Publicatie*

Om redenen, aan het algemeen belang ontleend, zal de beslissing zodra zij onherroepelijk is op na te melden wijze worden bekendgemaakt.

#### *Beoordeling verzoek proceskostenveroordeling*

In artikel 69 lid 5 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg is een regeling met betrekking tot de gemaakte proceskosten opgenomen. Omdat deze klacht gedeeltelijk gegrond wordt verklaard en er een maatregel wordt opgelegd, kan het college beklagde

veroordelen in proceskosten. Het college ziet aanleiding dat in dit geval te doen en het verzoek om een proceskostenveroordeling toe te wijzen.

Klaagster heeft verzocht om een vergoeding van de door haar gemaakte kosten, meer in het bijzonder van de kosten voor het oproepen van de getuigen 1 en 2. Ten aanzien van deze getuigen stelt het college vast dat de door hen ter zitting afgelegde verklaringen van belang zijn gebleken bij de oordeelsvorming van het college. De daarvoor gemaakte kosten komen derhalve voor vergoeding in aanmerking. Het betreft de kosten van het oproepen via de deurwaarder ad € 239 plus de reiskosten van de getuigen (Utrecht/Zeist-Amsterdam v.v.). Het college stelt de reiskosten van de getuigen vast op € 34.

Dit betekent dat verweerster wordt veroordeeld in de proceskosten van klaagster ten bedrage van (totaal) 273,- euro. Er is geen aanspraak gemaakt op een aanvullende vergoeding.

## **6. De beslissing**

Het college:

- verklaart klachtonderdeel 2 gegrond;
- verklaart klachtonderdeel 3 gegrond;
- legt aan verweerster de maatregel van berisping op;
- wijst de klacht voor het overige af;
- wijst het verzoek om een proceskostenveroordeling toe;
- veroordeelt verweerster in de hierboven vastgestelde kosten van klaagster van in totaal € 273,- (zegge: tweehonderd drieënzeventig euro) en veroordeelt haar dit bedrag te voldoen op de bankrekening van klaagster binnen een maand nadat deze haar schriftelijk het bankrekeningnummer en de tenaamstelling van de bankrekening waarop dit bedrag kan worden gestort, heeft laten weten;
- bepaalt dat deze beslissing, nadat deze onherroepelijk is geworden, ingevolge artikel 71 van de Wet BIG in de Nederlandse Staatscourant zal worden bekendgemaakt en aan de beroepsverenigingen NVP, NIP en NVGzP ter bekendmaking in hun nieuwsbrieven zal worden aangeboden.

Aldus beslist op 19 maart 2021 door:

A.M.J.G. van Amsterdam, voorzitter,

W.C.B. Hoenink, C.H.J.A.M. van de Vijfeijken en L.J.J.M. Geertjens, leden-beroepsgenoten,

E. Pans, lid-jurist,

bijgestaan door S.R.M.I. Roos-Bollen, secretaris.

WG  
secretaris

WG  
voorzitter