2015/373P
ECLI:NL:TGZRAMS:2016:62

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 2015/373P

**REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG
AMSTERDAM**

Beslissing naar aanleiding van de op 7 december 2015 binnengekomen klacht van:

A,
wonende te B,
k l a a g s t e r,
gemachtigde: mr. W.R. Kastelein, advocaat te Zwolle,
tegen

C,
psycho-therapeut,
BIG-inschrijfnummer,
werkzaam te D,
v e r w e e r d e r
gemachtigde: mr. J.S.M. Brouwer, verbonden aan DAS Rechtsbijstand te Amsterdam.

1. De procedure

Het college heeft kennisgenomen van:
- het klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlage;
- het proces-verbaal van het op 4 april 2016 gehouden vooronderzoek;
- de brief van 3 mei 2016 van (de gemachtigde van) klaagster, met commentaar op inhoud proces-verbaal vooronderzoek.

De klacht is op een openbare zitting van 20 september 2016 behandeld in een samengesteld college als bedoeld in artikel 57 lid 2 juncto artikel 55 lid 1 Wet BIG, dat wil zeggen met twee leden-beroepsgenoten behorend tot de beroepsgroep psychiaters en twee leden-beroepsgenoten behorend tot de beroepsgroep psychotherapeuten. Partijen waren aanwezig. Klaagster en verweerder werden beiden bijgestaan door hun respectieve gemachtigden. Mr. J.S.M. Brouwer heeft nog een pleitnotitie overgelegd.

2. De feiten

2.1 Klaagster is vanaf november 2001 (op verwijzing van de huisarts) tot februari 2012 onder behandeling geweest van verweerder, die als zelfstandig gevestigd psychiater (en psychotherapeut) een eigen praktijk voert. De echtgenote van verweerder is werkzaam in zijn praktijk als secretarieel medewerkster / assistente. Verweerder had

in die tijd de beschikking over één e-mailadres, die hij zowel zakelijk als voor privédoeleinden gebruikte. De echtgenote van verweerder kon dit e-mailadres ook inzien en gebruiken.

2.2 Klaagster heeft begin 2011 aan verweerder inzage gevraagd in haar medisch dossier. Zij wenste namelijk de therapie te beëindigen. Verweerder heeft toen het medisch dossier in het bijzijn van klaagster, in zijn praktijk, vernietigd. Na enige maanden is de therapie weer hervat. Van de consulten daarna zijn toen geen aantekeningen meer gemaakt door verweerder.

2.3 Op 21 en 26 november 2011 en op 28 december 2011 heeft klaagster een e-mail aan verweerder gestuurd betreffende het maken van een afspraak. Op 28 november 2011 (om 23.31 uur) heeft klaagster een e-mail aan verweerder gestuurd, waarbij de kop onder “onderwerp” het woord “geen” bevatte. In het e-mail bericht zelf stond één woord, namelijk
“liefde”. Deze e-mail is enige tijd zoek (verwijderd) geweest.

2.4 De behandelrelatie is begin 2012 geëindigd.

2.5 Medio maart 2012 is klaagster een klachtenprocedure gestart bij de Klachtencommissie E. Deze klachtencommissie heeft bij brief van 17 juli 2012 op twee klachtonderdelen beslist en nadien, bij aanvullend oordeel van 20 augustus 2012 (verstuurd 22 augustus 2012) op het derde klachtonderdeel beslist.

2.6 Partijen hebben nog een mediation-traject doorlopen, doch dat heeft niet geleid tot het opheffen van hun verschil van mening over de gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden in het beloop van de therapie.

2.7 Op 7 december 2015 heeft klaagster de onderhavige klacht ingediend.

3. De klacht en het standpunt van klaagster

3.1 De klacht bestaat uit zeven klachtonderdelen, die het college bespreekt in drie hoofdklachten.
1) Klachten (1, 2, 3 en 4) over de wijze van praktijkvoering (privacy) en in het bijzonder het gebruik van (slechts) één e-mailadres dat ook toegankelijk is voor derden.
2) Klachten (5 en 6) over de inrichting van het medisch dossier en het recht op inzage.
3) Klacht (7) over de kwetsende brief van verweerder d.d. 27 september 2012 aan de Klachtencommissie.
Ter gelegenheid van het vooronderzoek heeft klaagster nog een (algemene) klacht toegevoegd, die ziet op het onprofessionele en provocerende gedrag van verweerder in de twaalf jaar van therapie (tutoyeren, vertellen over privésituatie, aanrakingen). Ter zitting heeft de gemachtigde van verweerder geen formele bezwaren (meer) gemaakt tegen de late indiening van dit klachtonderdeel, zodat het college ook dit (vierde) klachtonderdeel zal beoordelen.

3.2 Klaagster licht haar klacht als volgt toe. Klaagster hecht zeer aan haar privacy en aan de geheimhoudingsplicht van verweerder. Op de website van verweerder staat dat hij een eigen praktijk voert en dat zijn cliënten kunnen rekenen op onder meer privacy. Zij acht het fundamenteel onjuist dat verweerder zowel zakelijk als privé slechts één e-mailadres gebruikte, waardoor ook derden de zakelijke e-mails konden inzien.

Doordat de privacygevoelige e-mail van 28 november 2011 is verwijderd (door de echtgenote van verweerder), heeft verweerder toen die e-mail ook niet onder ogen gekregen. Voorts meent klaagster dat haar het recht op inzage in haar eigen medisch dossier is ontzegd door verweerder. Verweerder stelde dat het medisch dossier grotendeels onleesbaar was, hetgeen volgens klaagster niet volgens de professionele standaard is. In het kader van de klachtenprocedure bij E heeft verweerder zich in de brief van 27 september 2012 kwetsend over haar uitgelaten met de passage over haar persoonlijkheidsproblematiek. Ten slotte stelt klaagster dat verweerder gedurende de gehele behandelperiode zich jegens haar onprofessioneel en provocerend heeft gedragen (gedwongen te tutoyeren, spreken over zijn privérelatie, aanrakingen).

4. Het standpunt van verweerder

Verweerder heeft de klacht en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen deels bestreden. Het e-mailadres dat op de website stond (staat) is voor informatie en het maken van afspraken. Het is niet bedoeld voor het uitwisselen van vertrouwelijke informatie. Zijn echtgenote werkt bij hem in de praktijk ten behoeve van de administratievoering; zij kan daarom de e-mails inzien. Zij heeft het gewraakte e-mailbericht van 28 november 2011 digitaal weggegooid, omdat het niet herkenbaar was als een e-mail van een patiënt. De informatie op de website is niet van verweerder afkomstig, maar van de E waarbij hij aangesloten is.
Het medisch dossier van klaagster bestond uit meer dan 80 bladzijden dubbelzijdig handgeschreven A-4tjes. Veel van die notities waren in feite persoonlijke werkaantekeningen. Zijn handschrift was in het algemeen goed leesbaar, maar hij had soms in telegramstijl geformuleerd. Hij zou ook bereid zijn geweest bij overdracht aan een andere behandelaar het dossier te verduidelijken. Toen klaagster om inzage vroeg heeft hij voorgesteld om het (althans delen daarvan) aan haar voor te lezen, maar dat wilde zij niet. Hij dacht dat klaagster het medisch dossier naar huis wilde meenemen.
In de gewraakte passage van de brief van 27 september 2012 heeft verweerder klaagster wel serieus genomen; hij had niet de bedoeling klaagster te kwetsen.
Wat de nieuwe klacht betreft: hij heeft inderdaad voorgesteld (bij aanvang van de therapie) te tutoyeren en klaagster had daar in ’t begin wel moeite mee, maar zij heeft het niet teruggedraaid toen het al langere tijd duurde. Hij heeft klaagster twee maal een zogenaamde “hug” gegeven bij het afscheid, op haar verzoek; ze was bang voor aanrakingen en wilde bijvoorbeeld bij aankomst geen hand geven. Klaagster was zelf nieuwsgierig naar zijn echtgenote, maar hij heeft haar nooit iets verteld over zijn privérelatie.

5. De beoordeling

5.1 Het college stelt voorop dat het aanvankelijk verweer van verweerder, dat hij enkel als psychiater heeft gehandeld en niet tevens als psychotherapeut, ter zitting is ingetrokken. Met beide partijen gaat het college ervan uit dat verweerder in beide hoedanigheden heeft gehandeld en aldus in beide hoedanigheden tuchtrechtelijk kan worden aangesproken. De zaak met zaaknummer 2015/381 ziet op het handelen als psychiater en de zaak met zaaknummer 2015/373P ziet op het handelen als psychotherapeut. Beide beslissingen zijn echter (nagenoeg) gelijkluidend.

5.2 Wat het eerste klachtonderdeel betreft (over de e-mail/praktijkvoering) overweegt het college als volgt. Verweerder is zelfstandig gevestigd psychiater (en psychotherapeut) en aangesloten bij de E; hij houdt praktijk in een bedrijfspand (en niet aan huis). Hij gebruikte in de beklagperiode toen één e-mailadres, dat in ieder geval ook toegankelijk

was voor zijn echtgenote. Niet is komen vast te staan dat ook de kinderen van verweerder vrij toegang hadden tot dit e-mailadres. Het e-mailadres is volgens de website te gebruiken voor “afspraak en informatie”, zo heeft ook verweerder dit ter zitting bevestigd. Het is niet de bedoeling – en dat blijkt ook niet uit de website – dat patiënten/cliënten dit e-mailadres gebruiken voor het uitwisselen van vertrouwelijke informatie. In casu heeft klaagster viermaal dit e-mailadres gebruikt in 2011 (zie onder 2.3), waarvan driemaal voor het maken van een afspraak. De e-mail van 28 november 2011 (zie weer onder 2.3) is door de echtgenote van verweerder niet als een patiënten/cliënten e-mail aangemerkt, omdat het onderwerp “geen” bevatte, en is dan ook verwijderd door haar. Pas na de klachtenprocedure is dit e-mailbericht weer boven water gekomen, omdat verweerder ook op zijn laptop is gaan zoeken (de klacht hierover was door de klachtencommissie gegrond verklaard). Verweerder heeft het e-mailbericht als productie bij het verweerschrift overgelegd, hetgeen hem vrij stond (ook al bevatte het voor klaagster zeer privacygevoelige informatie) in het kader van zijn verdedigingsbelang nu een klachtonderdeel hierop is toegespitst. De bezwaren hiertegen van klaagster passeert het college dan ook.
De echtgenote van verweerder is tevens zijn assistente voor zijn praktijkvoering. Zij kon in die hoedanigheid het e-mailverkeer inzien (het maken van afspraken bijvoorbeeld); daarvoor ziet het college geen wettelijk beletsel. Hiervoor behoefde verweerder ook niet expliciet de toestemming te hebben van klaagster (vgl. artikel 7:457 lid 2 BW). Verweerder hoefde er dan ook niet bedacht op te zijn dat klaagster het e-mailadres ook zou kunnen gebruiken voor in haar ogen (zeer) vertrouwelijke informatie; in zoverre kan hem ook niet verweten worden dat hij klaagster had moeten inlichten over het feit dat zijn echtgenote/assistente ook toegang had tot dit e-mailadres. Niet gesteld of gebleken is dat de echtgenote/assistente van verweerder enige gegevens over klaagster met derden heeft gedeeld. Zij kon en mocht als assistente in de praktijk de e-mailberichten inzien nu het e-mailadres bestemd was voor het maken van afspraken en voor informatie (en in zoverre kan ook gesproken worden van een afgeleid geheimhoudingsplicht voor de echtgenote/assistente). Dat de echtgenote van verweerder het e-mailbericht van 28 november 2011 heeft verwijderd, omdat zij ervan uitging dat het geen patiënten/cliënten e-mail betrof, is achteraf bezien ongelukkig geweest, omdat verweerder toen ook geen kennis heeft kunnen nemen van de inhoud daarvan. Thans heeft verweerder een tweede, zakelijk e-mailadres waartoe alleen hij toegang heeft.
Al met al oordeelt het college dat klachtonderdeel 1 faalt.

5.3 Wat het tweede klachtonderdeel betreft (het medisch dossier) oordeelt het college als volgt. Alhoewel het fysieke (en digitale) dossier ontbreekt, heeft het college op grond van de stukken en op grond van hetgeen partijen ter zitting hebben verklaard zich wel een beeld hierover kunnen vormen. Het dossier bestond uit vele (minstens 80) dubbelzijdig handgeschreven A-4tjes en bevatte niet alleen de gegevens die nodig zijn in het kader van een goede hulpverlening ex artikel 7:454 lid 1 BW (bijvoorbeeld bij overdracht aan een andere hulpverlener), maar ook zijn werkaantekeningen zoals verweerder het noemde. Het is het college niet (geheel) duidelijk geworden en gemaakt (door verweerder) waar het onderscheid zit tussen gegevens bestemd en noodzakelijk voor opneming in het medisch dossier en de werkaantekeningen. Ter zitting heeft verweerder verklaard dat het dossier van klaagster enkel de aantekeningen betrof van de consulten. Andere gegevens, zoals correspondentie met de verzekeraar, was daarin in ieder geval niet opgenomen althans maakte daarvan geen deel uit. Nadat het medisch dossier begin 2011 werd vernietigd en de consulten na enige maanden weer werden opgestart heeft verweerder helemaal niets meer opgeschreven, zo verklaarde hij ter

zitting. Al met al is de dossiervorming van verweerder vér onder de wettelijke en tuchtrechtelijke maat gebleven: een verzameling van handgeschreven A-4tjes zonder enige structuur is ten enenmale onvoldoende; het feit dat verweerder na de hervatting van de consulten in 2011 helemaal geen dossier meer heeft bijgehouden is zonder meer laakbaar. Het medisch dossier is immers ook bestemd voor een opvolgend hulpverlener of een vervanger, zodat deze kan kennis nemen van de behandelingen/consulten die er zijn geweest. Weliswaar heeft verweerder aangevoerd dat hij desgewenst bereid zou zijn geweest een samenvatting te maken van die (minstens) 80 pagina's ten behoeve van een opvolgend hulpverlener, maar dit leidt er niet toe dat het dossier daarmee achteraf "geheeld" had kunnen worden. Immers, deze werkwijze frustreert ook het inzagerecht van klaagster. Dat het dossier zoals verweerder dat had bijgehouden niet voldeed aan de wettelijke vereisten, blijkt ook uit zijn eigen verklaring tegenover klaagster toen zij het dossier wilde inzien en verweerder tegenwierp dat het deels onleesbaar – en dus onbegrijpelijk voor anderen – was.
Een patiënt/cliënt heeft recht op inzage in zijn/haar dossier, zoals neergelegd in artikel 7:456 BW, hetgeen ook betekent dat het medisch dossier toegankelijk (en dus leesbaar) moet zijn. Aan dit recht op inzage heeft verweerder niet correct gestalte gegeven: hij heeft klaagster weliswaar de gelegenheid geboden om het dossier "aan te horen" door er uit voor te lezen, maar dat is wat anders dan "inzage" in de zin van de wet. Verweerder had klaagster desgevraagd een kopie kunnen en moeten verschaffen van haar dossier. Dat heeft hij niet gedaan.
Dit alles leidt ertoe dat het tweede klachtonderdeel slaagt.

5.4 Het derde klachtonderdeel ziet op de passage in de brief van 27 september 2012 van verweerder aan de klachtencommissie. In die passage staat: *Ik heb mij altijd naar beste kunnen, met goede bedoelingen en integriteit ingezet bij de behandeling van mevrouw (…). Dat zij dit niet zo kan ervaren en anders interpreteert beschouw ik als een uiting van haar persoonlijkheidsproblematiek, waar gebrek aan vertrouwen onderdeel van uitmaakt.*
Deze laatste zin is naar het oordeel van het tuchtcollege ook in het kader van zijn verdediging overbodig en is op zijn minst genomen niet netjes. Verweerder had die zin beter kunnen weglaten. Het college houdt echter ook rekening ermee dat verweerder deze reactie heeft geschreven in het kader van een klachtenprocedure waarbij zijn voormalig cliënte nu tegenover hem stond. In die context oordeelt het handelen van verweerder niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Het derde klachtonderdeel faalt aldus.

5.5 Dan ten slotte het vierde klachtonderdeel over de behandeling en wijze van bejegening van verweerder (tutoyeren, vertellen over privésituatie, aanrakingen) in de periode november 2001 tot februari 2012. Niet duidelijk is gemaakt op welke momenten die concretere verwijten hebben plaatsgevonden, maar nu verweerder zich ook niet heeft beroepen op de verjaringstermijn van artikel 65 lid 5 Wet BIG zal het college hierover een oordeel geven.
Volgens klaagster heeft verweerder bij aanvang van de therapie gezegd "iedereen noemt mij G" en stond verweerder erop dat zij elkaar zouden tutoyeren. Klaagster vond dat vervelend, maar na een jaar kon ze het niet meer terugdraaien. Verweerder heeft erkend dat hij inderdaad heeft voorgesteld om elkaar te tutoyeren; tegenwoordig is hij daar voorzichtiger in. Naar het oordeel van het college is dit niet een tuchtrechtelijk verwijtbaar voorstel, maar kan het ook begrepen worden in het kader van het creëren van een informele sfeer.

Over de aanrakingen vertelde klaagster ter zitting dat verweerder haar eenmaal had aangeraakt en nog "… een keer wat meer...". Zij heeft dit verder niet concreet gemaakt. Verweerder heeft erkend dat hij tweemaal aan klaagster een zogeheten "hug" heeft gegeven, op haar verzoek. Hij realiseert zich (thans) dat hij zich in dit opzicht terughoudend(er) had moeten opstellen hiermee (lichamelijke nabijheid) moet oppassen, maar zijn intentie was volgens hem zeker niet verkeerd: hij zag bij het afscheid "een wanhopige vrouw" en heeft haar op haar verzoek een "hug" gegeven, aldus verweerder Naar het oordeel van het college is een dergelijk handelen niet per se tuchtrechtelijk verwijtbaar, omdat een dergelijk handelen ook een uitdrukking kan zijn van de steunende attitude van de therapeut. Een korte aanraking (zoals een schouderklopje of een hug) kan – in uitzonderlijke gevallen – daar onderdeel van zijn, hoewel hierin uiterste voorzichtigheid is geboden en de therapeut zich zeer bewust moet zijn van de betekenis hiervan voor de patiënt/cliënt en voor de therapeutische relatie, die immers een afhankelijkheidsrelatie is. Het college oordeelt dat in dit geval, gelet op de door verweerder omschreven omstandigheden, de zogenaamde "hug" geen tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van verweerder oplevert.
De stelling van klaagster dat verweerder ook (veel) over zijn privérelatie met zijn vrouw zou hebben verteld, is betwist door verweerder. Het college kan de feiten hieromtrent niet vaststellen. Naar vaste tuchtrechtelijke rechtspraak kan aan het woord van de een (in beginsel) niet meer waarde worden gehecht dan aan het woord van de ander.
Al met al oordeelt het college dat het vierde klachtonderdeel niet slaagt.

5.6 De conclusie van het voorgaande is dat de klachtonderdelen 1, 3 en 4 ongegrond zijn; alleen klachtonderdeel 2 is gegrond.
Verweerder heeft gehandeld in strijd met de zorg die hij ingevolge artikel 47 lid 1 van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg jegens klaagster had behoren te betrachten.

5.7 De oplegging van na te melden maatregel is daarvoor passend. Verweerder is niet eerder met het tuchtrecht in aanraking gekomen en hij heeft voorts, naar aanleiding van de klacht van klaagster (al bij de klachtencommissie) enige maatregelen genomen: hij informeert (nieuwe) patiënten/cliënten over de praktijkorganisatie en de rol van zijn echtgenote hierin; hij heeft inmiddels een eigen e-mailadres waar alleen hij toegang heeft (wachtwoord) en hij beantwoordt zelf nu e-mails van patiënten.

6. De beslissing

Het college:
- verklaart klachtonderdeel 2 gegrond;

- legt op de maatregel van waarschuwing.

- wijst de klacht voor het overige af.

Aldus beslist op 20 september 2016 door:
mr. R.A. Dozy, voorzitter,
C.H.J.A.M. van de Vijfeijken en R.J. Takens, leden beroepsgenoot,
bijgestaan door mr. C. Neve, secretaris.

en in het openbaar uitgesproken ter zitting van 1 november 2016 door de voorzitter in aanwezigheid van de secretaris.

WG secretaris WG voorzitter