



Zaaknummer: 2102071HB

COLLEGE VAN BEROEP

Stichting Tuchtrecht Complementaire Zorg

Beslissing d.d. 30 mei 2023 naar aanleiding van het op 5 september 2022 ingestelde hoger beroep van:

1. **De heer ...**, ..., praktijk houdende te ..., aangesloten bij de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG), gemachtigde ..., advocaat te ..., appellant in hoger beroep, tevens verweerder in hoger beroep, verweerder in eerste aanleg, verder te noemen verweerder

tegen:

2. **De heer ... en mevrouw ...**, beiden wonende te ..., gemachtigde ..., advocaat te ..., appellanten in incidenteel beroep, klagers in eerste aanleg, verder te noemen klagers

1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

1.1

Klagers hebben op 7 februari 2021 een klacht ingediend bij het college van toezicht van TCZ tegen de heer ..., hierna te noemen verweerder. Bij beslissing van 28 juli 2022 onder nummer 2102071 heeft het College van Toezicht de klacht deels gegrond verklaard en aan verweerder een berisping opgelegd.

1.2

Bij beroepschrift van 5 september 2022 heeft verweerder beroep aangetekend tegen de beslissing van het College van Toezicht van TCZ. Bij verweerschrift van 14 november 2022 hebben klagers verweer gevoerd en incidenteel beroep ingesteld tegen de beslissing van 28 juli 2022. Op 21 december 2022 is door verweerder een verweerschrift in incidenteel beroep ingediend.

1.3

Vervolgens heeft de mondelinge behandeling plaatsgevonden op 31 maart 2023. Bij die mondelinge behandeling waren aanwezig:

- De heer ... met zijn advocaat ...
- ... namens de heer ... en mevrouw

2. DE FEITEN

Het college van beroep gaat bij de beoordeling van het beroep uit van de feiten zoals die zijn vastgesteld door het college van toezicht in de bestreden uitspraak nu geen der partijen heeft aangegeven hiertegen bezwaren te hebben. Op grond van de stukken en hetgeen ter zitting aan de orde is gekomen dient, voorzover dit van belang is voor de beoordeling van de zaak, van het volgende te worden uitgegaan.

2.1

Klaagster kampt vanaf 1996 met gezondheidsproblemen na een beet van een teek. In de loop der jaren kreeg zij onder andere last van concentratieproblemen en problemen met het verwerken van taal. Ook werd zij bedlegerig. In 2012 werd bij klaagster de diagnose ziekte van Lyme vastgesteld. Daarnaast is bij klaagster in 2019 de diagnose PTSS gesteld, die volgens haar is veroorzaakt door de GGZ. Deze uit zich in herbelevingen, nachtmerries, stress en hyperalertheid. De behandeling van de PTSS is gecompliceerd, omdat daarvoor contact met de GGZ nodig is, die de PTSS volgens klaagster heeft veroorzaakt.

2.2

Klagers hebben onderzocht op welke wijze behandeling voor klaagster anders dan via de GGZ mogelijk zou zijn. Zij kwamen toen uit op ... en hebben zich daarvoor gewend tot verweerder.

2.3

Klager heeft op 18 april 2018 telefonisch met verweerder gesproken over de voorgeschiedenis en het toestandsbeeld van klaagster. Zij spraken af dat verweerder op 28 april 2018 bij klagers langs zou komen teneinde te onderzoeken of ... een geschikte behandelmethodede voor klaagster zou kunnen zijn. Om verergering van klachten te voorkomen werd afgesproken dat de contacten via klager zouden verlopen en heeft klager namens klaagster informatie over haar die zij relevant achtten vooraf aan verweerder verstrekt.

2.4

Verweerder heeft klaagster in de periode tussen 4 mei en 27 september 2018 vervolgens diverse keren behandeld.

2.5

Klager heeft verweerder eind juli 2018 meegedeeld dat hij zelf ook behandeld wilde worden voor zijn angstklachten. In de periode tussen 1 augustus 2018 en 31 januari 2019 heeft verweerder klager ook diverse keren behandeld.

2.6

De eerste behandelingen door verweerder bleken effectief en leidden tot een afname van de herbelevingen van klaagster. Klagers hoopten dat de verdere behandelingen eraan zouden kunnen bijdragen dat klaagster haar studie scheikunde weer zou kunnen hervatten. Op 12 juli 2018 kwam in dat verband tussen partijen ter sprake dat het voor klaagster belangrijk zou zijn om een 'vuurtoren' (einddoel) te stellen.

2.7

In een volgend gesprek op 6 september 2018 heeft verweerder opgemerkt dat de studie van klaagster wellicht geen haalbaar doel zou zijn. Tevens heeft verweerder in dat gesprek gezegd dat hij van mening was dat klager een rol heeft in het ontnemen van de zelfregie van klaagster. Na dit gesprek ontstond een omslag bij klaagster en zijn haar PTSS-klachten verergerd. Op 27 september 2018 zijn de behandelingen van klaagster beëindigd.

2.8

Daarna heeft nog wel contact tussen partijen plaatsgevonden vanwege de behandelingen van klager en de aanschaf van apparatuur en software bij verweerder. Met deze apparatuur wilden klagers de behandelingen zelf voortzetten onder begeleiding van verweerder. Hiervoor heeft verweerder klagers ook een factuur toegezonden.

2.9

Vanwege de toename van de PTSS-klachten van klaagster heeft klager op 25 februari 2019 telefonisch contact opgenomen met verweerder om haar toestandsbeeld te bespreken. Verweerder heeft in dit telefoongesprek

de aangeleerde hulpeloosheid van klaagster besproken en gesteld dat klager deze in stand hield. Verweerder stelt dat hij klager heeft geadviseerd om de inhoud van dit telefoongesprek niet met klaagster te bespreken.

2.10

Klager en verweerder hebben vervolgens per e-mail gecommuniceerd over het verloop van dit telefoongesprek en de mededelingen die verweerder daarin over de PTSS van klaagster had gedaan. Klager stelde dat hij een naar gevoel had overgehouden aan het telefoongesprek en dat verweerder de oorzaak en ernst van de PTSS van klaagster niet juist had ingeschat. Klager heeft verweerder daarom onder andere het onderzoeksverslag met de diagnose PTSS van de klinisch psycholoog ... van 1 april 2019 toegezonden en hem verzocht daarvan kennis te nemen.

2.11

Op 18 juni 2019 heeft klager telefonisch contact gehad met beklagde. In dat telefoongesprek kwam aan de orde dat klager – kennelijk in strijd met het advies van verweerder – de inhoud van het telefoongesprek tussen klager en verweerder van 25 februari 2019 met klaagster had gedeeld.

2.12

Op 21 juli 2019 heeft klager een klacht tegen verweerder ingediend bij de klachtenfunctionaris van Nadat klager vernam dat de klachtenfunctionaris tevens de partner van verweerder is, heeft klager zijn klacht ingediend bij de Nederlandse Federatie Gezondheidszorg (NFG). Via de NFG werd klager verwezen naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir.

2.13

Klagers hebben op 5 september 2019 contact opgenomen met de klachtenfunctionaris van Quasir. Vervolgens heeft klager op advies van deze klachtenfunctionaris op 17 november 2019 namens klagers schriftelijk een aantal vragen aan verweerder gesteld, waarop verweerder op 20 november 2019 schriftelijk heeft gereageerd. Op nadere vragen die klaagster verweerder op 23 november 2019 stelde, heeft hij vervolgens op 24 november 2019 gereageerd.

2.14

Omdat klagers zich niet konden vinden in de reactie van verweerder op hun vragen, hebben zij op 17 november 2020 een klacht op grond van de Wkkgz ingediend. Klagers hebben zich vervolgens gewend tot het College van Toezicht van TCZ.

3. KLACHT EN VERWEER IN EERSTE AANLEG

Klagers verwijten verweerder – zakelijk weergegeven – dat hij:

- A. zich onnodig denigrerend, oneerlijk en traumatiserend heeft uitgelaten tegen en over hen;
- B. het vertrouwen in hen ernstig heeft beschaamd;
- C. onzorgvuldig, oneerlijk en onprofessioneel met hen heeft gecommuniceerd nadat zij opheldering vroegen over zijn gewijzigde opvatting over de hervatting van de studie van klaagster;
- D. ondanks dat verweerder kennis had van de onderliggende complexe problematiek waarvoor klagers behandelingen van hem kregen, hen tegen elkaar heeft proberen uit te spelen;
- E. een toename van de klachten van klaagster heeft veroorzaakt.
- F. hen bij tegengestelde belangen niet beiden had mogen behandelen;
- G. zich buiten zijn kennisgebied heeft begeven;
- H. niet professioneel heeft gehandeld door de wijze waarop gebruik is gemaakt van verstrekte informatie;
- I. zijn geheimhoudingsverplichting heeft geschonden;

J. op onjuiste wijze invulling heeft gegeven aan de interne klachtenprocedure;

In verband met bovengenoemde klachtonderdelen schendt verweerder volgens klagers diverse artikelen van de op hem van toepassing zijnde beroepscode van de RBCZ en de NFG, alsmede de Ethische Waarden van de NFG.

4. HET STANDPUNT VAN VERWEERDER

Verweerder voert – zakelijk weergegeven – aan, dat:

- a. klagers niet-ontvankelijk zijn in hun klachten voorover deze betrekking hebben op zijn handelen gedurende de periode dat zij door hem werden behandeld (klaagster tot en met september 2018 en klager tot en met januari 2019);
- b. bij aanvang van het behandeltraject duidelijk was dat dit betrekking had op klaagster, waarbij ter voorkoming van verergering van haar klachten, klager het contact met verweerder onderhield;
- c. naderhand sprake was van rechtstreeks contact tussen klaagster en verweerder, waarbij klager tevens haar contactpersoon bleef. Later werd ook voor klager zelf een behandeltraject gestart;
- d. hij klagers met de beste intenties heeft behandeld;
- e. hij heeft getracht klager te bewegen om klaagster meer zelfstandigheid te bieden;
- f. hij in het telefoongesprek op 25 februari 2019 heeft getracht klager duidelijk te maken dat hij van oordeel is dat de klachten van klaagster ten dele zijn ingegeven door haar aangeleerde hulpeloosheid en dat klager deze toestand mede in stand hield;
- g. hij klager, om te voorkomen dat bepaalde uitlatingen opnieuw PTSS-klachten bij klaagster konden doen ontstaan, heeft geadviseerd om de inhoud van hun telefoongesprek niet met haar te delen;
- h. hij opnieuw had moeten beoordelen wat de rol van klager in de behandelrelatie met klaagster was en of beide behandeltrajecten konden worden voortgezet;
- i. hij heeft getracht de belangen van beiden zoveel mogelijk te verenigen;
- j. hij achteraf gezien heeft moeten concluderen dat hij er onvoldoende in is geslaagd om de afzonderlijke behandeltrajecten op zorgvuldige wijze van elkaar te scheiden;
- k. hij zich realiseert dat het achteraf gezien zorgvuldiger zou zijn geweest wanneer hij de behandeling van klager had overgedragen aan een collega en aan klaagster zou hebben gevraagd in hoeverre zij wenste dat klager bij de behandeling betrokken zou blijven;
- l. ... een kleine organisatie is met alleen verweerder als behandelaar. Er is nooit eerder een klacht tegen hem ingediend. Hij was zich er niet van bewust dat de NFG voorziet in klachtenbehandeling via Quasir. Daarom werd op zijn website niet verwezen naar deze klachtenprocedure en fungeerde zijn partner als klachtenfunctionaris. Nadat klagers een klacht tegen hem indienden heeft de behandeling daarvan alsnog conform de Wkkgz plaatsgevonden.

5. BESLISSING IN EERSTE AANLEG

5.1

Het College van Toezicht heeft in zijn beslissing in eerste aanleg de klacht onderverdeeld in de volgende categorieën:

- De professionaliteit en deskundigheid van verweerder (klachtonderdelen B, E, G en H);
- de geheimhouding en vertrouwelijkheid (klachtonderdelen B en I);
- de tegengestelde belangen van klagers en het feit dat verweerder hen beiden heeft behandeld (klachtonderdelen D en F);
- de praktijkvoering van verweerder (klachtonderdeel J);
- de wijze van communiceren van verweerder (klachtonderdelen A en C).

5.2

In de bestreden uitspraak is het volgende opgenomen: Het College van Toezicht:

- I. Verklaart klagers ontvankelijk in hun klachten;
- II. verklaart de klachten van klagers genoemd onder B, E, G, H en I ongegrond;
- III. verklaart de klachten van klagers genoemd onder A, C, D, F en J gegrond;
- IV. stelt vast dat verweerder de artikelen II.1.1 en II.1.2 en III.2.2.1, 2.2.2, III.3.1.1., III.3.1.2. III.3.1.3, III.4.3 van de beroepscode van RBCZ en de artikelen 2, 3 en 5 van de ethische waarden en de beroepscode van de NFG heeft geschonden alsmede de artikelen 13, 15 en 16 van de Wkkgz;
- V. legt aan verweerder de maatregel van een berisping op.

6. HET BEROEP

Het beroep richt zich zakelijk weergegeven tegen de gegrondverklaring van de navolgende onderdelen van de beslissing van het College van Toezicht:

- 1: Onderdeel A: het onnodig denigrerend, oneerlijk en traumatiserend uitlaten;
- 2: Onderdeel C: het onzorgvuldig, oneerlijk en onprofessioneel communiceren over de gewijzigde opvatting ten aanzien van de studie;
- 3: Onderdeel D: het tegen elkaar uitspelen van klagers;
- 4: De vaststelling van overschrijden van bepalingen uit de beroepscode RBCZ.

7. HET INCIDENTEEL BEROEP

Het incidenteel beroep richt zich zakelijk weergegeven tegen de navolgende onderdelen van de beslissing van het College van Toezicht:

- 5: onderdeel B: beschaamd vertrouwen;
- 6: onderdeel E: het verwijt dat handelen tot een toename van klachten heeft geleid;
- 7: onderdeel G: het verwijt dat verweerder zich buiten zijn kennisgebied heeft begeven;
- 8: onderdeel H: het verwijt dat verweerder niet professioneel heeft gehandeld;
- 9: onderdeel I: het schenden van de geheimhouding.

8. HET VERWEER IN INCIDENTEEL BEROEP

Het verweer in incidenteel beroep strekt tot afwijzing van het incidenteel beroep en omvat voor zover van belang verweer op de navolgende punten:

- Ad 5: beschaamd vertrouwen;
- Ad 6: handelen heeft tot een toename van klachten geleid;
- Ad 7: buiten het kennisgebied zijn getreden;
- Ad 8: professioneel handelen;
- Ad 9: schending geheimhouding.

9. OORDEEL VAN HET COLLEGE VAN BEROEP

9.1

Het college van beroep van TCZ heeft kennisgenomen van:

- Het dossier in eerste aanleg zoals dat is behandeld door het College van Toezicht van TCZ;
- het hoger beroepschrift;
- het verweerschrift tevens incidenteel beroep;
- het verweerschrift in incidenteel beroep;
- nader overgelegde stukken door klagers;

- het verhandelde ter zitting op 31 maart 2023.

9.2a

Ten aanzien van het beroep:

9.2.1

Onderdeel A: het onnodig denigrerend, oneerlijk en traumatiserend uitlaten. Het College van Beroep ziet niet dat daar sprake van is geweest.

Voorzover dit betrekking heeft op het telefoongesprek op 25 februari 2019 kan het College niet vaststellen wat daarin precies gezegd is of wat de toonzetting van dat gesprek is geweest.

Partijen betwisten over en weer de juistheid van de weergave van diverse gebeurtenissen door de andere partij. Het is waar het (telefoon)gesprekken betreft dan ook niet mogelijk vast te stellen wat er mondeling besproken is nu de lezingen uiteenlopen.

In de gevoerde correspondentie ziet het College van Beroep onvoldoende aanleiding om vast te kunnen stellen dat verweerder zich onnodig denigrerend, oneerlijk of traumatiserend heeft uitgelaten.

Op dit punt slaagt het beroep.

9.2.2

Onderdeel C: het onzorgvuldig, oneerlijk en onprofessioneel communiceren over de gewijzigde opvatting ten aanzien van de studie. Verweerder weerspreekt dat hij zijn opvatting over de studie van klagster heeft gewijzigd. Zelfs als dat het geval zou zijn, valt niet in te zien wat daar onzorgvuldig, oneerlijk of onprofessioneel aan zou zijn.

Op dit punt slaagt het beroep.

9.2.3

Onderdeel D: het tegen elkaar uitspelen van klagers.

Dit verwijt wordt niet ondersteund door enig stuk in het dossier. Verweerder weerspreekt dat hij geprobeerd zou hebben klagers tegen elkaar uit te spelen en nu dit niet door schriftelijke stukken wordt gestaafd, slaagt het beroep op dit punt.

9.2.4

Schending van de beroepscode RBCZ en/of ethische waarden van de NFG. Het College toetst het handelen of nalaten van een beroepsbeoefenaar. De basiswaarden waaraan dat handelen of nalaten dient te voldoen zijn uitgewerkt in de beroepscode. Het College van Toezicht heeft in de bestreden uitspraak vastgesteld dat aspecten van het handelen van verweerder niet voldoen aan de vereiste zorg. De daaropvolgende vaststelling dat dat een overschrijding van bepaalde artikelen uit de beroepscode zou zijn geweest, gaat de competentie van het College te buiten.

Op dit punt is het hoger beroep gegrond.

9.2b

Ten aanzien van het incidenteel beroep:

9.2.5

onderdeel B: beschaamd vertrouwen. Zoals namens klagers is aangegeven zou dit een gevolg zijn van al hetgeen is aangevoerd. Dit zou meer specifiek volgen uit de inhoud van twee mailberichten. Op basis van de stukken en hetgeen ter zitting is behandeld kan het College niet vaststellen dat verweerder verantwoordelijk dient te worden gehouden voor een eventueel verlies aan vertrouwen in hem zijdens klagers.

Op dit punt faalt het incidenteel beroep.

9.2.6

onderdeel E: het verwijt dat handelen van verweerder tot een toename van klachten heeft geleid. Het College

begrijpt dat de klachten zijn toegenomen. Het College kan niet vaststellen wat hiervan de oorzaak of oorzaken zijn geweest. Het oorzakelijk verband dat gesteld wordt, dat door handelen van verweerder de klachten zijn toegenomen, is dan ook niet vast te stellen.

In het incidenteel beroep wordt aangegeven dat verweerder zou hebben geweten dat het delen door klager met klaagster van het besprokene tussen klager en verweerder in het telefoongesprek van 25 februari 2019 de klachten zou doen verergeren. Het is echter niet de aan verweerder toe te rekenen dat klager tegen het advies van verweerder in de inhoud van het gesprek gedeeld heeft.

Hier faalt daarom het incidenteel beroep.

9.2.7

onderdeel G: het verwijt dat verweerder zich buiten zijn kennisgebied heeft begeven. Dit wordt door verweerder betwist waar hij stelt dat hij door het gebruik van de woorden 'in mijn optiek' slechts een mening heeft gegeven en geen diagnose heeft gesteld. Het College heeft daarom geen grond om te oordelen dat verweerder zich buiten zijn kennisgebied zou hebben begeven, reden waarom op dit punt het incidenteel beroep niet kan slagen.

9.2.8

onderdeel H: het verwijt dat verweerder niet professioneel heeft gehandeld. Blijkens het aangevoerde in incidenteel appél ziet dit verwijt op de wijze en inhoud van de communicatie naar aanleiding van de klacht. Voorzover dit ziet op de inrichting van de klachtenprocedure heeft het College van Toezicht hier in zijn uitspraak aanleiding in gezien dat klachtonderdeel gegrond te verklaren. Verweerder heeft daartegen geen beroep ingesteld.

Dat deel van de klacht blijft dus gegrond.

9.2.9

onderdeel I: het schenden van de geheimhouding.

Aangevoerd is in incidenteel beroep dat er geheimhouding gold voor alle behandelingen van klaagster waarbij klager niet aanwezig was. Vanaf het begin van de behandeling van klaagster en gedurende de behandeling was klager contactpersoon voor klaagster en heeft klager in die hoedanigheid meermalen namens klaagster gecommuniceerd met verweerder. Nu dit met instemming van klaagster was, volgt hieruit al dan niet impliciet dat klaagster instemde met het delen van informatie over haar behandeling door verweerder met klager. Verweerder heeft erkend dat hij achteraf bezien had moeten herbeoordelen wat de rol van klager was bij de behandeling van klaagster en of het steeds de bedoeling was dat klager als vertegenwoordiger van klaagster betrokken bleef. Dat er sprake is geweest van schending van de geheimhouding in deze situatie is echter onvoldoende komen vast te staan.

Op dit punt faalt het incidenteel beroep.

9.3

Ten aanzien van de maatregel:

Nu de gegrondverklaring met betrekking tot de klachtonderdelen met betrekking tot de samenloop van behandeltrajecten en de invulling van de interne klachtenprocedure door appellant geaccepteerd is en het beroep zich daar niet tegen richt, blijft dat deel van de beslissing van het College van Toezicht in stand. Een maatregel is dan ook passend. Evenwel is het College van Beroep van oordeel dat de maatregel van berisping voor deze twee gegrond verklaarde klachtonderdelen in dit geval niet passend is. Daarbij is mede in aanmerking genomen dat verweerder lering heeft getrokken uit deze kwestie.

Het College van Beroep acht de maatregel van een waarschuwing passend, zodat die maatregel ook opgelegd wordt.

10. DE BESLISSING

Het College van Beroep:

- I. Verklaart het beroep gegrond en het incidenteel beroep ongegrond;
- II. Vernietigt de uitspraak van het College van Toezicht met uitzondering van de onderdelen waartegen geen hoger beroep of incidenteel beroep is ingesteld;
- III. Is van oordeel dat alle feiten en omstandigheden beziend het opleggen van een maatregel op zijn plaats is, echter dat de opgelegde berisping een bovenmatige maatregel is geweest.
- IV. Bepaalt dat de berisping komt te vervallen en dat aan verweerder de maatregel van een waarschuwing wordt opgelegd.

Aldus gedaan door mr S. van Andel, voorzitter, in tegenwoordigheid van A. Hendriks, secretaris