

# Uitspraak Geschilleninstantie Zorggeshil

## Geschilnummer: G23.08

### Partijen:

A, hierna te noemen 'Klager',

tegen

B, ingeschreven in het Handelsregister, vertegenwoordigd door C, directeur, hierna te noemen 'Zorgaanbieder' of 'Aangeklaagde'.

### 1. Behandeling van het geschil

Aangeklaagde is als zorgaanbieder aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeshil.

Op de behandeling van het geschil is het Reglement Geschilleninstantie Zorggeshil van toepassing.

Namens de Geschilleninstantie hebben aan de behandeling van het geschil deelgenomen:

- (...)

De leden van de Geschilleninstantie die aan de behandeling hebben deelgenomen worden hierna ook wel aangeduid met 'de Commissie'. De Commissie is bijgestaan door de ambtelijk secretaris.

De Commissie heeft kennisgenomen van de door partijen overgelegde stukken.

### **Verloop van de procedure**

21 december 2023	ontvangst klacht;
2 januari 2024	ontvangstbevestiging aan Klager verstuurd;
10 januari 2024	ontvangst van door Klager ondertekende machtigingen;
25 januari 2024	ontvangst klachtengeld van Klager, start behandeling geschil;
31 januari 2024	stukken aan Zorgaanbieder gezonden;
13 februari 2024	reactie Zorgaanbieder op klacht;
1 maart 2024	intern overleg Commissie; stukken opvragen bij Zorgaanbieder;
10 maart 2024	ontvangst deel van opgevraagde stukken Zorgaanbieder;
13 maart 2024	ontvangst resterende deel opgevraagde stukken Zorgaanbieder;
17 april 2024	hoorzitting in aanwezigheid van Klager. Namens Zorgaanbieder waren aanwezig de directeur en psychiater D;
10 mei 2024	uitspraak Commissie, aan partijen verzonden.

## **2. Aanleiding**

Klager is in behandeling geweest bij Zorgaanbieder. Hij heeft klachten over de wijze waarop hij behandeld c.q. hoe is gehandeld door zijn behandelaars, C, psychotherapeute tevens directeur van Zorgaanbieder en D, psychiater.

Klager heeft zijn klachten eerst voorgelegd aan de Zorgaanbieder. Omdat hij niet tevreden was over de afhandeling heeft hij zijn klacht vervolgens voorgelegd aan Geschilleninstantie Zorggeschil.

In het verdere vervolg van deze uitspraak worden de behandelaars aangeduid met de "Psychotherapeute" respectievelijk de "Psychiater".

## **3. Standpunt Klager**

Voor het volledige standpunt van Klager verwijst de Commissie naar de overgelegde stukken. Onderstaand zijn de standpunten verkort weergegeven, voor zover volgens de Commissie relevant voor de beoordeling.

### **Klachtonderdeel 1**

Klager is van mening dat de Psychotherapeute onprofessioneel heeft gehandeld. Tijdens het tweede gesprek met haar heeft zij over de vrouw van Klager gezegd dat deze mogelijk een borderline persoonlijkheidsstoornis heeft en dat ze dat ook met de Psychiater heeft besproken. De Psychotherapeute heeft Klager geadviseerd zelf op internet onderzoek te doen. Klager is van mening dat de Psychotherapeute de term borderline niet in de mond had mogen nemen in relatie tot Klagers vrouw en dat zij hem niet op dit spoor had moeten zetten.

### **Klachtonderdeel 2**

Toen Klager met de Psychiater wilde spreken over de inmiddels thuis ontstane situatie en in dat gesprek meedeelde een klacht te overwegen, heeft de Psychiater met stemverheffing gezegd "Begrijp goed, u bent geen cliënt maar patiënt en ik ben de dokter. Wij proberen u te helpen en als u dan met een klacht komt dan bent u hier niet meer welkom". En dit nog enige keer herhaald in iets andere bewoording. Klager voelt zich geïntimideerd door de psychiater.

## **4. Standpunt Zorgaanbieder**

Voor het volledige standpunt van Zorgaanbieder verwijst de Commissie naar de overgelegde stukken. Onderstaand zijn de standpunten van Zorgaanbieder - voor zover volgens de Commissie relevant voor de beoordeling - weergegeven.

### **Klachtonderdeel 1**

De stelling over het onprofessioneel handelen van de Psychotherapeute is volgens de Zorgaanbieder onjuist. Klager "verdraait" volgens haar een situatie die naar haar mening het gevolg is van reeds lang bestaande ernstige relatieproblematiek met zijn echtgenote, waarbij de Psychotherapeute op verzoek van Klager werd betrokken vanuit haar rol als behandelaar. Klager bracht de problematiek zelf in als onderdeel van zijn (communicatie-)probleem met zijn echtgenote. Als behandelaar is de Psychotherapeute juist professioneel gebleven. Zij heeft meerdere malen verzocht om dit in bijzijn van zijn echtgenote bespreekbaar te maken dan wel contact te hebben met de behandelaar van zijn echtgenote. De Psychotherapeute heeft uiteraard

geen diagnose borderline bij Klagers vrouw vastgesteld. En ook niet met hem gesproken over borderline als een vaststaand gegeven. Dit werd door Klager zelf ingebracht als een feit.

## **Klachtonderdeel 2**

De Psychotherapeute was aanwezig bij het gesprek waarvan Klager aangeeft dat hij door de psychiater werd geïntimideerd. Zij wil met klem aangeven dat, als er al sprake van intimidatie zou zijn, dit niet vanuit de Psychiater kwam maar vanuit Klager zelf. Persoonlijk voelde zij zich behoorlijk geïntimideerd door Klager. Klager beticht haar van iets wat zij niet heeft gezegd nadat zijn vrouw zijn privé mail (door hem zelf geschreven) heeft gelezen en dit blijkbaar later is besproken met haar therapeut en de huisarts vanuit haar beleving. Tijdens het gesprek op 13 april 2023 heeft de Psychiater getracht hem te valideren en juist getracht er een goed gesprek van te maken, waarbij Klager zeer dreigend en dwingend overkwam wat haar een zeer onveilig gevoel gaf.

De Psychiater bleef tijdens het gesprek op 13 april 2023 (ondanks de intimiderende houding van Klager) vriendelijk, validerend, respectvol en professioneel. Alles overziend lijkt Klager de Psychotherapeute “partij” te maken van een ruzie tussen hem en zijn echtgenote die is ontstaan na het lezen van zijn (privé) mail, en behandelaar aan te wijzen als veroorzaker, om mogelijk zijn “eigen belang” te dienen.

## **5. Beoordeling van het geschil**

Het is de taak van de Commissie om bij wijze van bindend advies een uitspraak te doen over de klacht die aan haar is voorgelegd. Zij doet uitspraak over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid en/of het gedeeltelijk (on)gegrond verklaren van een klacht.

### **Bevoegdheid en ontvankelijkheid**

De Commissie beoordeelt in de eerste plaats of zij bevoegd is om de klacht te beoordelen en of de klacht ontvankelijk is.

Aangeklaagde is aangesloten bij Geschilleninstantie Zorggeschil. Op grond van art. 19 Wkkgz heeft de Geschilleninstantie tot taak om geschillen over gedragingen van een zorgaanbieder jegens een cliënt in het kader van de zorgverlening te beslechten. De klacht van Klager heeft betrekking op de zorgverlening en valt daarmee onder de bevoegdheid van de Geschilleninstantie. Voor ontvankelijkheid van de klacht is in beginsel een vereiste dat Klager de klacht heeft ingediend bij de Zorgaanbieder conform diens interne klachtenregeling. Dit is door Klager gedaan en Aangeklaagde heeft haar schriftelijk oordeel gegeven over de klacht.

De Commissie stelt vast dat zij bevoegd is en dat de klacht ontvankelijk is.

### **Beoordeling - algemeen**

Volgens Nederlands recht moet degene die een stelling inneemt, in het geval deze stelling gemotiveerd wordt betwist, de juistheid daarvan aantonen. Als Klager (respectievelijk Aangeklaagde) iets stelt, dat door Aangeklaagde (respectievelijk Klager) gemotiveerd wordt betwist, dan is het aan Klager (respectievelijk Aangeklaagde) te bewijzen of in hoge mate aannemelijk te maken dat deze stelling juist is. Kan dat niet worden aangetoond of blijkt dat niet uit de stukken, dan kan en mag de Commissie niet uitgaan van de juistheid van de stelling.

### **Beoordeling van de klacht**

Klager stelt dat de Psychotherapeute bepaalde uitlatingen heeft gedaan. Dit wordt door de Psychotherapeute gemotiveerd weersproken. Klager stelt dat de Psychiater bepaalde uitlatingen heeft gedaan. Dit wordt door de Psychiater en de Psychotherapeute gemotiveerd weersproken.

De Commissie heeft de door Partijen overgelegde stukken bestudeerd en geen aanwijzingen kunnen vinden die de juistheid van de stellingen van Klager ondersteunen.

Op grond van het bewijsrecht is het aan Klager te bewijzen of in hoge mate aannemelijk te maken dat zijn stellingen juist zijn. Nu Klager de juistheid van zijn stellingen niet heeft aangetoond of in voldoende mate aannemelijk heeft gemaakt en hiervoor ook geen aanwijzingen zijn gevonden in de stukken, kan en mag de Commissie niet uitgaan van de juistheid van deze stellingen. Dat houdt in dat de Commissie de klacht ongegrond dient te verklaren.

- Oordeel: de Commissie acht de klacht ongegrond.

### **7. Beslissing**

De Commissie acht de klacht ongegrond.

Deze uitspraak heeft de kracht van een bindend advies.

Geschilleninstantie Zorggeschil  
Bussum, 10 mei 2024

de voorzitter  
mr W. Morselt