

Beslissing naar aanleiding van het op 30 juni 2020 binnengekomen klacht van:

XXX

mevrouw A. , logopediste
verder te noemen: klagster

tegen

XXX

mevrouw B., logopediste
gevestigd te,
verder te noemen: verweerster

1. De procedure

- 1.1 Klagster heeft een interprofessionele klacht ingediend bij het College van Toezicht & Deskundigheidsbevordering (CTD) van het Kwaliteitsregister Paramedici, over het handelen van verweerster.
- 1.2 Zowel klagster als verweerster zijn aangesloten bij de Nederlandse Vereniging voor Logopedie en/of Foniatrie (NVLf) welke zijn aangesloten bij de interprofessionele klachtenbehandeling bij het CTD.
- 1.3 De Geschillencommissie heeft in dit verband kennisgenomen van de volgende stukken:
 - een geschillenformulier, ontvangen op 30 juni 2020
 - aanvulling op het geschillenformulier d.d. 26 augustus 2020
 - een verweerschrift met bijlagen
 - repliek met bijlagen
 - dupliek

2. Feiten

- 2.1 Verweerster is door de praktijk van klagster benaderd met een verzoek tot waarnemen van de praktijk van een collega die met zwangerschapsverlof ging. Verweerster heeft gedurende de waarnemingsperiode van 5 december 2019 tot en met 28 april 2020 aan meerdere cliënten van de praktijk van klagster logopedische zorg verleend.
- 2.2 Een van de cliënten die door verweerster is behandeld was een destijds 18-jarige vrouw, verder te noemen: cliënte, met een multi-problematische achtergrond waarvoor zij vanuit

diverse (para)medische disciplines hulp ontving. Cliënte was door haar orthodontist doorverwezen met een OMFT hulpvraag.

- 2.3 Na terugkeer na van het zwangerschapsverlof is de behandeling van de cliënte overgedragen aan de waargenomen collega. Daarna is discussie ontstaan over de wijze waarop verweerster de dossiers van onder meer cliënte, had bijgehouden. Op 30 april 2020 is hierover tussen partijen gesproken via Zoom. In vervolg daarop heeft klaagster verweerster per mail verzocht om alle dossiers na te lopen, waar nodig aan te vullen en een seintje te geven wanneer verweerster klaar was met het aanvullen van de dossiers.
- 2.4 Voor de definitieve afronding van de werkperiode door verweerster hebben partijen in juni 2020 via WhatsApp een overleg trachten in te plannen. Op 11 juni 2020 heeft klaagster verweerster hiertoe via WhatsApp uitgenodigd voor online overleg via teams. Hierop heeft klaagster aangegeven dat dit mogelijk was en dat zij inmiddels al aardig op weg was met de dossiers. Na wederzijdse verhinderingsen werd uiteindelijk een overleg gepland op 24 juni 2020 om 20.45. Verweerster heeft die dag per WhatsApp bericht dat het haar niet lukte om daarbij aanwezig te zijn. In dit bericht heeft zij aangegeven dat de eerste reeks dossiers inmiddels waren afgerond volgens de criteria van de praktijk van klaagster en dat zij de resterende dossiers voor 1 juli 2020 te willen afronden. Daarbij heeft verweerster gemeld dat zij de afgelopen twee weken niet meer had kunnen inloggen en daardoor ook niet meer verder was gekomen. Verweerster verzocht, op haar kosten, haar account te activeren tot 1 juli 2020. Klaagster heeft per WhatsApp bericht dat dit laatste niet mogelijk was en een mail te zullen sturen met een toelichting. Op een voorstel van verweerster om diezelfde avond om 21.30 persoonlijk de afronding te bespreken, gaf klaagster aan dat dit niet mogelijk was.
- 2.5 Vervolgens heeft klaagster in een emailbericht van 26 juni 2020 onder meer aan verweerster bericht dat verweerster, ondanks haar eerdere toezeggingen, de dossiers nog steeds niet conform de overeenkomst voldoende op orde had gebracht. In datzelfde emailbericht is verweerster gemeld dat een interprofessionele klacht was opgesteld en klaagster had besloten de dossiers, waar verweerster extra tijd voor had gekregen, niet meer verder door haar te laten bijwerken.

3. Het standpunt van klaagster

- 3.1 Klaagster vindt dat verweerster zich bij de behandeling van cliënte niet als goed hulpverlener heeft gedragen en in strijd met de professionele standaard en geldende richtlijnen heeft gehandeld. In de kern verwijt klaagster verweerster dat zij:
- a. ten onrechte bij cliënte geen OMFT onderzoek, geen behandeling en geen terugkoppeling naar de verwijzer heeft uitgevoerd;

- b. cliënte heeft belast door haar te vertellen over persoonlijke problemen van verweerster in de thuissituatie en de relationele sfeer en haar privé-nummer aan cliënte heeft gegeven;
 - c. cliënte heeft uitgehoord over haar persoonlijke problemen uit het verleden, waarbij cliënte het idee had dat ze hierover moest vertellen ook al wilde ze dit niet;
 - d. cliënte tegen haar wil heeft betrokken in een door verweerster geïnstigeerd gebed;
 - e. behandelingen die door de Coronapandemie online werden gegeven meermalen op het laatste moment heeft afgezegd waardoor chaos en onduidelijkheid ontstond bij cliënte;
 - f. de overgang naar een andere behandelaar, bij terugkomst van diens zwangerschapsverlof, te laat aan cliënte heeft gecommuniceerd, terwijl cliënte had aangegeven slecht tegen veranderingen te kunnen en had gevraagd ruim van te voren aan te geven wanneer de wisseling zou plaatsvinden
 - g. en tekort is geschoten in het deugdelijk bijhouden van het paramedisch cliëntendossier van cliënte, zo werd onder meer nagelaten melding te maken van het lage IQ van cliënte.
- 3.2 Door het handelen en nalaten bij de behandeling van cliënte heeft verweerster zich niet gedragen zoals van een goed hulpverlener mag worden verwacht en heeft zij gehandeld in strijd met de regels van de Beroepscode Logopedie 2017, te weten de artikelen: 3.2.1, 3.2.2, 3.3.1, 3.3.2, 3.4.1, 3.4.3, 3.5.1, 3.5.2, 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3, 3.7.1, 3.7.3, 3.8.1, 3.8.2, 3.8.4, 4.11.2 en 4.11.4.
- 3.3 Volgens klaagster heeft cliënte de behandeling van verweerster ervaren als (machts)misbruik, als gevolg waarvan een terugval in de behandeling van haar trauma is ervaren en haar vertrouwen in de medemens is afgenomen. De onderliggende problematiek bij cliënte is door verweerster niet onderkend. De klachten waarvoor cliënte behandeling ontving, werden daarna zo ernstig dat de problematiek multidisciplinair diende te worden opgepakt.
- 3.4 Verweerster is haar toezegging dat zij binnen de op 30 april 2020 afgesproken termijn de dossiers op orde zou brengen, niet nagekomen. Dit was reden om haar de verdere toegang tot de cliëntendossiers te ontzeggen. Deze beslissing was mede ingegeven door de eisen die de AVG aan de toegankelijkheid van deze gegevens stelt.
- 3.5 Nadat verweerster haar werkzaamheden bij de praktijk van klaagster had beëindigd, heeft de moeder van cliënte haar onvrede geuit over de wijze van behandeling van klaagster. Er is vooralsnog geen formele (schriftelijke) klacht door of namens cliënte ingediend. Ondanks herhaaldelijke pogingen van klaagster is het niet gelukt om in dit verband contact met verweerster te krijgen. Op het e-mailbericht van 26 juni 2020 van klaagster waarin onder meer werd medegedeeld dat een interprofessionele klacht was opgesteld werd geen reactie van verweerster ontvangen.

4. Het standpunt van verweerster

- 4.1 Verweerster heeft de klachten gemotiveerd betwist. Voor zover voor de beoordeling van het geschil van belang, zal hieronder op de verweren nader worden ingegaan.

5. De beoordeling

Algemeen: Taak College

- 5.1 Het College van Toezicht en Deskundigheidsbevordering van het Kwaliteitsregister Paramedici houdt toezicht op de naleving van de toepasselijke Beroepscode en Gedragsregels. Het College oordeelt over een ingediende klacht van leden van de Beroepsvereniging die in het Kwaliteitsregister Paramedici staan geregistreerd met een diploma status of kwaliteitsstatus. De klachtbehandeling is in relatie tot de verleende zorg of de organisatie hiervan.
- 5.2 Het College is bevoegd om een klacht te beoordelen over het handelen en/of nalaten dat in strijd is met hetgeen is vastgelegd in de Beroepscode en Gedragsregels of anderszins het vertrouwen in de beroepsgroep ondermijnt, in strijd is met de waardigheid of de belangen van de beroepsgroep of als oncollegiaal optreden is aan te merken.
- 5.3 Het College stelt voorop dat het geldende toetsingscriterium niet is of het handelen van de zorgverlener beter had gekund, maar het geven van beslissing over de vraag of dit binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven en dan met name die, die op basis van de beroepscode, de geldende gedragsregels en overige omstandigheden van het geval, binnen de beroepsgroep als norm is aanvaard.

Overwegingen

Ad Klachtonderdelen a t/m f

- 5.4 Klaagster heeft aangegeven dat verweerster tekort is geschoten in de behandeling, het uitgevoerde onderzoek, de communicatie en de bejegening van cliënte (klachtonderdeel a t/m f). Volgens klaagster is in dit verband onvrede gemeld door de moeder van cliënte, maar is van het indienen klacht of geschil zoals voorzien bij het Kwaliteitsregister Paramedici door of namens cliënte vooralsnog geen sprake.

- 5.5 Verweerster heeft de verwijten van klaagster gemotiveerd betwist en gesteld dat zij de Beroepscode op geen enkele wijze geschonden heeft. Verweerster heeft de behandeling van cliënte toegelicht en gesteld dat zij – voor zover zij zich bij gebrek aan inzage in het dossier herinnert - aan de hand van de anamnese heeft geconcludeerd dat er sprake was van een interdentale /protrale slik, een afwijkende tongpositie in rust, een verminderde lipspanning (op basis van observatie) en een interdentale uitspraak van de alveolair klanken (s, t, d, n en l). Het onderzoek was volgens verweerster niet volledig af te nemen, omdat cliënte net een beugel had gehad en aangaf dat dit erg pijnlijk was. Overige metingen horende bij oromyofunctionele therapie (OMFT) waren niet mogelijk, omdat de praktijk niet in het bezit is van de benodigde apparatuur. Als diagnose werd gesteld afwijkend monddrag en een fonetische articulatiestoornis. Verweerster heeft naar aanleiding van haar bevindingen een behandelingsovereenkomst opgesteld, die door cliënte is ondertekend. Vervolgens hebben er zes behandelingen plaatsgevonden in de periode 29 januari tot en met 23 april 2020, waarvan een deel online in verband met de corona-maatregelen. Cliënte had volgens verweerster tijdens de contacten veel behoefte om over haar privé-situatie te praten, in welk verband verweerster de suggestie heeft gegeven om dit met andere betrokken professionals te bespreken. Verweerster stelt dat zij cliënte bij aanvang heeft ingelicht over haar tijdelijke aanwezigheid vanwege de waarneming. Volgens verweerster heeft zij, voorafgaand aan de door klaagster ingediende klacht bij het College geen indicatie gehad dat cliënte klachten zou hebben over de behandelingen door verweerster.
- 5.6 Het College heeft zich bij de beoordeling van het geschil van klaagster te baseren op de door partijen voorgelegde stukken. Voor zover de klacht ziet op de door klaagster gestelde tekortkomingen in de behandeling, communicatie en bejegening van cliënte, geldt klaagster haar klachtverwijten op geen enkele wijze heeft onderbouwd met bewijsstukken, bijvoorbeeld door het overleggen van een verklaring van cliënte daaromtrent of het paramedisch cliëntendossier (met toestemming of geanonimiseerd). De door verweerster in dit verband gegeven toelichting op de behandeling heeft klaagster niet betwist. Voor zover partijen elkaar tegenspreken over het feitelijke verloop van de behandeling, het uitgevoerde onderzoek, de communicatie en de bejegening van cliënte is er voor het College geen aanleiding om aan de lezing van de ene partij meer waarde toe te kennen dan aan de lezing van de andere partij. Het College kan op basis daarvan niet vaststellen dat de verwijten van klaagster in dit verband terecht zijn respectievelijk dat er sprake is geweest van een handelen in strijd met de regels van de Gedragscode voor logopedisten 2017, in het bijzonder de door klaagster genoemde artikelen: 3.2.1, 3.2.2, 3.3.1, 3.3.2, 3.4.1, 3.4.3, 3.5.1, 3.5.2, 3.6.1, 3.6.2, 3.6.3, 3.7.1, 3.7.3, 3.8.1, 3.8.2, 3.8.4, 4.11.2, en 4.11.4. danwel op andere wijze tekortgeschoten is in de zorg van een goed hulpverlener. De klachtonderdelen a tot en met f zullen dan ook worden afgewezen.

Ad Klachtonderdeel g

- 5.7 Uit de overgelegde kopie van WhatsApp berichten volgt dat partijen veelvuldig (via zeker 500 berichten over en weer) contact hebben gehad via WhatsApp. Naar de indruk van het College heeft deze wijze van corresponderen niet bijgedragen aan een goede communicatie tussen hen beiden. Zeker op het moment dat er verschil van inzicht ontstond over de werkwijze en het bijhouden van dossiers, had het voor de hand gelegen dat partijen in een of meer persoonlijk gesprekken afspraken zouden maken en deze dan ook duidelijk vast te leggen.
- 5.8 Uit de berichten volgt dat meerdere dossiers volgens klaagster door verweerster niet volledig waren bijgewerkt en dat verweerster zich bereid heeft getoond, tegen betaling van de kosten die het langer openhouden van het account met zich zouden meebrengen, deze dossiers aan te vullen. Of en in hoeverre dit ook gold voor het dossier van cliënte, kan het College bij gebrek aan inzage in dat dossier niet vaststellen.
- 5.9 In de klacht is, behalve het niet noteren van de lage IQ van cliënte, niet concreet gesteld op welke punten en mate de aantekeningen in het dossier van cliënte door verweerster onvoldoende waren. Klaagster heeft evenmin een verklaring van cliënte of een (met toestemming of geanonimiseerd) afschrift van het dossier van cliënte overgelegd waaruit deze tekortkomingen zouden blijken. Volgens verweerster ontbrak in een deel van de dossiers, waaronder het dossier van cliënte, een Directe Toegankelijkheid Logopedie (DTL)-verslag, maar stond deze informatie wel in de dossiers. Verweerster heeft gesteld dat de dossieradministratie weliswaar niet volledig voldeed aan de specifieke eisen die in de praktijk van klaagster werden gehanteerd, maar dat alle informatie – anamnese, onderzoek, behandeldoelen, behandeljournalen etc. - erin stond en deze wel voldoende op orde was, zodat de collega op basis daarvan logopedische behandeling kon voortzetten en de declaraties konden worden verwerkt. Met betrekking tot het dossier van cliënte is dit door klaagster niet gemotiveerd betwist. Hoe dan ook blijkt uit de overgelegde stukken evenmin of en welke concrete afspraken in verband met het dossier van cliënte tussen partijen zijn gemaakt, zodat het College niet kan vaststellen dat verweerster haar toezeggingen op dat punt niet zou zijn nagekomen.
- 5.10 Een en ander is voor het College onvoldoende om aan te kunnen nemen dat er sprake was van een dusdanige tekortkomingen in de dossiervorming van cliënte dat dit tot een schending door verweerster van de in de klacht genoemde artikelen van de Gedragscode en/of een niet voldoen aan de Richtlijn logopedische verslaglegging 2019 leidt. Ook dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

2020-002

6. De beslissing

Het College van Toezicht & Deskundigheidsbevordering (CTD) van het Kwaliteitsregister Paramedici beslist als volgt: wijst de klacht als kennelijk ongegrond af.

Deze beslissing is gegeven op 26 april 2021 door:
mr. C.G. Versteeg, voorzitter en bijgestaan door mr. J.P. Hoogland, secretaris.

voorzitter

secretaris