

18/07

Uitspraak van het College van Toezicht van het Nederlands Instituut van Psychologen.

Het College van Toezicht van het Nederlands Instituut van Psychologen, hierna te noemen het College, heeft het volgende overwogen en beslist ten aanzien van de bij brief van 16 februari 2018 door A, hierna te noemen klager, ingediende klacht tegen B, MSc, hierna te noemen verweerster, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift d.d. 16 februari 2018;
- het verweerschrift d.d. 12 april 2018.

De behandeling van de klacht heeft buiten aanwezigheid van partijen plaatsgevonden ter zitting van het College van 27 juni 2018.

II De feiten

Op grond van de stukken kan van het volgende worden uitgegaan:

- a. Verweerster is psycholoog-neurofeedbacktherapeut en is werkzaam in haar eigen praktijk X in Y. Ten tijde van haar contact met klager stond op de website van verweerster nog een verouderde werkwijze vermeld inhoudende dat zij tijdens de proefsessie papieren vragenlijsten aan cliënten mee gaf die tijdens de intake werden doorgenomen.
- b. Op 23 januari 2018 is klager samen met zijn vrouw voor een proefsessie neurofeedback bij verweerster langsgegaan. Verweerster heeft hem bij die gelegenheid niet de papieren vragenlijsten meegegeven.
- c. Vervolgens is er een afspraak gemaakt voor een intakegesprek met alleen klager op 29 januari 2018. Deze intake bestond in ieder geval uit het afnemen van een QEEG.
- d. Verweerster heeft op 29 januari 2018 een lijst met personalia en vragen over de relevante medische geschiedenis alsmede een klachtenlijst met 118 klachten per mail toegestuurd aan klager. Op die laatste lijst kan de cliënt aanvinken waar hij last van heeft.
- e. Klager heeft verweerster vervolgens per mail geantwoord het absurd te vinden 130 vragen te beantwoorden en af te zien van verdere consulten.
- f. Verweerster heeft klager per mail geantwoord dat zij dit jammer vindt en heeft hierbij de rekening voor de intake à € 85,00 gevoegd.
- g. Klager heeft verweerster geantwoord dat hij de helft van dit bedrag wenste te betalen.
- h. Verweerster is hiermee niet akkoord gegaan.

III Het standpunt van klager en de klacht

De klacht houdt in, zakelijk weergegeven, dat verweerster in strijd met de Beroepscode heeft gehandeld om de volgende redenen:

1. Haar website was niet up-to-date met betrekking tot de verstrekking van de vragenlijsten;
2. Zij heeft half werk geleverd omdat de intake maar een half uur heeft geduurd, terwijl op haar site daarvoor een uur stond vermeld en de antwoorden op de vragenlijsten niet aan bod zijn gekomen.

Klager wil daarom maar de helft van het aan hem gedeclareerde bedrag voor de intake betalen.

IV Het standpunt van verweerster

Verweerster heeft de klacht gemotiveerd betwist. Zij heeft onder meer aangevoerd dat zij haar website inmiddels heeft aangepast aan haar huidige werkwijze. Voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht zal daarop in het onderstaande nader worden ingegaan.

V De overwegingen van het College

V.1. Ingevolge artikel 62 van de Beroepscode verstrekken psychologen voorafgaand aan en tijdens de duur van de professionele relatie zodanige informatie aan de cliënt dat deze vrijelijk in staat is welingelicht in te stemmen met het aangaan en voortzetten van de professionele relatie.

Artikel 63 bepaalt dat de informatie bij voorkeur schriftelijk wordt gegeven, waar nodig mondeling toegelicht en in het dossier vastgelegd. De informatie bevat voor zover van toepassing:

- (...)
- De financiële en andere voorwaarden waaronder psychologen hun opdracht aanvaarden, voor zover deze informatie voor betrokkenen van belang is voor het verlenen van hun toestemming en medewerking aan de uitvoering van de opdracht;
- (...)

V.2. Het College is van oordeel dat verweerster in haar beroepsmatige contacten met klager bestaande uit een gratis kennismakingsgesprek en een intakegesprek onvoldoende duidelijk met klager heeft gecommuniceerd. Doordat de teksten op de website van verweerster een andere manier van werken - dan haar feitelijk handelen ten opzichte van klager - inhielden, heeft zij bij klager verwachtingen gewekt die zij niet kon waarmaken. Zo kreeg klager anders dan op de site stond vermeld voorafgaand aan de intake geen papieren vragenlijsten toegestuurd. Ten tijde van de intake konden de antwoorden dus ook niet door verweerster besproken worden met klager. Daardoor heeft de intake korter geduurd dan klager verwachtte. Na de intake zijn er door verweerster aan klager wel vragenlijsten per mail toegestuurd.

Verweerster heeft door haar handelwijze voormelde artikelen geschonden. In zoverre is de klacht gegrond.

V.3. Aan verweerster zal echter geen maatregel worden opgelegd. De ernst van het handelen van verweerster is naar het oordeel van het College beperkt. Bovendien heeft verweerster als gevolg van de klacht inmiddels de tekst op haar website aan haar huidige manier van werken aangepast.

V.4. Het College zal zich niet uitlaten over de vraag welk bedrag klager dient te betalen voor de door verweerster verrichte diensten. Het College is daartoe namelijk niet bevoegd; volgens artikel 1.1.1 lid 2 van het Reglement voor het Toezicht behoort een dergelijke beslissing niet tot de taken van het College.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt geen maatregel op.

18/07

Aldus gewezen op 27 juni 2018

door:

mr. C.M. Berkhout, voorzitter,
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,
mr. drs. M.J. Ariëns,
dr. G.F.E.C. van Linden van den Heuvell,
prof. dr. M.J.M. van Son,
leden

en ondertekend door de voorzitter,

C.M. Berkhout