

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 e-mail van 28 mei 2018 door de heer A, hierna te noemen klager, ingediende klacht tegen mevrouw drs. B, hierna te noemen verweerster, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen, en ingeschreven in het NIP-register psycholoog NIP.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 28 mei 2018;
- het verweerschrift d.d. 9 juli 2018;
- de e-mail d.d. 16 november 2018 van klaagster, waarin zij mededeelt dat zij zich ter zitting van het College zal laten bijstaan door haar collega, mevrouw C, coach en personal counselor.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 12 december 2018, waarbij verweerster aanwezig was. Verweerster werd bijgestaan door mevrouw C voornoemd. Klager heeft kort voor de zitting laten weten dat hij wegens ziekte afwezig zou zijn. Aan partijen is op 12 december 2018 per e-mail bericht dat de behandeling zou doorgaan op het daarvoor vastgestelde tijdstip.

II De feiten

Op grond van de stukken en van hetgeen ter zitting heeft plaatsgevonden kan van het volgende worden uitgegaan.

II 1. Verweerster is sinds eind 2017 behandelaar van mevrouw X, hierna te noemen cliënte.

II 2. Cliënte is arbeidsongeschikt geraakt en als gevolg daarvan in contact gekomen met klager, bedrijfsarts adviseur.

II 3. Klager heeft in mei 2018 met toestemming van cliënte een e-mail aan verweerster gestuurd met onder meer de volgende inhoud:

“Mijn bevindingen zijn:

Werknemer ervaart psychische klachten met zowel lichamelijke als psychische uitputting.

Werknemer geeft aan reeds langere tijd zowel privé als op het werk over haar grenzen heen te gaan, dat moet duurzaam anders.

Mijn vragen zijn:

- 1. Gaarne uw diagnose(s), graag zo volledig mogelijk zowel beschrijvend als in DSM terminologie, uw behandelplan(nen), verloop en resultaten tot nu toe en prognose(s).*
- 2. Heeft u leefregels gegeven aan werknemer of adviezen t.a.v. werk? Zo ja, gaarne uw onderbouwing.”*

II 4. Verweerster heeft hierop per e-mail van 25 mei 2018 10:17 in overleg met haar cliënte het volgende geantwoord:

“Als reactie op uw verzoek om informatie over , kan ik u het volgende mededelen.

Ik heb cliënte sinds eind 2017 een tiental keer gezien en heb haar per sessie achteruit zien gaan. Haar aanmeldingsklachten waren uitputting, slaapproblemen, overspoeld worden door emoties en zich zwaar overbelast voelen op het werk.

In de gesprekken hebben wij ons tot nu toe gericht op het verkrijgen van inzicht in de manier waarop zij met zichzelf en haar emoties omgaat, alsmede hoe dit zich in haar lichaam vertaalt. Daarnaast ligt de focus op het leren communiceren daarover zoals het aangeven van grenzen.

Ontspannings- en meditatieoefeningen behoren ook tot de middelen die we gebruiken om haar meer in contact met zichzelf en haar lichaam te brengen.

Inmiddels is er naar mijn idee sprake van burnout-klachten. Haar keuze zich ziek te melden werd en wordt door mij volledig gesteund. Ik denk dat herstel alleen mogelijk is als zij zich een flinke periode kan richten op zichzelf, door middel van complete rust, zonder daarbij de druk te voelen van een spoedige terugkeer naar het werk.

Het feit dat zij dit eindelijk heeft kunnen aangeven, was een grote stap voor haar. Een belangrijke overwinning in haar proces van voor zichzelf leren zorgen en opkomen.

Dat dat op deze manier door u is ontvangen, door haar te pushen zo snel mogelijk weer op het werk te verschijnen, doet haar bepaald geen goed. Zij is onder de druk bezweken en gaat slechts akkoord om van het 'gezeur' af te zijn. Dit is geenszins bevorderlijk voor haar herstel. Wederom ervaart zij dat er niet naar haar wordt geluisterd en dat het aangeven van grenzen, wat ze al moeilijk vindt, weinig effect heeft.

Ik vind dit een zeer onzorgvuldige manier van omgaan met een patiënt.

Zoals u gemerkt zult hebben, doe ik geen uitspraken in termen als diagnose, behandelplan en prognoses. Mijn werkwijze heeft een wat andere benadering dan soms inpasbaar is in een reguliere behandeling en gaat uit van de cliënt zelf, die immers uniek is.

U vraagt tevens om leefregels/adviezen met betrekking tot haar herstel. Ik ben van mening dat cliënten zelf vaak goed weten wat er nodig is en dat is in dit geval rust voor onbepaalde tijd en het zelf aangeven wanneer zij weer toe is aan terugkeer op het werk.

Ik ga ervan uit, u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u nog vragen hebben, kunt u mij altijd bellen of mailen.”

II 5. Klager heeft hierop per e-mail van 25 mei 2018 14:47 de volgende reactie gegeven:

“Dank u voor uw reactie maar eerlijk gezegd verbaast mij uw reactie zeer.

U geeft een zeer stellig oordeel over mijn handelen: ‘zeer onzorgvuldige manier van omgaan met een patiënt’, zonder feitelijk overleg met mij.

Ik vind dit geen respectvolle intercollegiale omgang, u gaat hierbij bij mij duidelijk een grens over en ik herken mij er ook in het geheel niet in.

Ik neem mijn vak zeer serieus, ben volledig onafhankelijk en probeer zo veel mogelijk participierend te adviseren binnen de geldende wet- en regelgeving zoals van mij als professional verwacht mag worden.

Daarbij luister ik altijd zeer goed naar mensen en ga ik met respect met hun om, wat niet inhoudt dat we het altijd volledig eens kunnen zijn.

Het verbaast mij dat u in het geheel niet werkt diagnose, behandelplan en prognoses en u geeft adviezen over wel of niet werken en dat past niet in de intercollegiale afspraken.

Mijn professionele visie is de volgende:

Werknemer is inderdaad lange tijd over haar grenzen heen gegaan en dit moet anders. Zij heeft een nieuwe leidinggevende en die is naar mijn mening erg steunend hierin en samen op zoek naar een duurzame oplossing net zoals ik.

Het lijkt mij essentieel dat zij goed leert haar grenzen te herkennen, erkennen en vervolgens effectief mee leert te communiceren.

Dit houdt vervolgens niet in dat volledig geen werkgerelateerde activiteiten doen de oplossing is of enige werkgerelateerde activiteit een belemmering voor herstel.

Ik vraag niet veel en niet snel maar kleine stappen maken grote stappen. Ik zou een slechte dokter zijn als ik dat niet zou adviseren.

Daarbij neem ik werknemer zeer serieus want juist de alles of niet benadering is schadelijk zowel voor het verzuim uit als nu, er zal gedoseerd moeten worden en zij zal dat moeten leren in de praktijk.

Volledige rust voor lange tijd past daar niet in en druist in tegen alle richtlijnen en inzichten.

Het zou mijns inziens goed zijn als u werknemer hierbij zou ondersteunen en vraag u vriendelijk mij te respecteren in mijn rol als bedrijfsarts conform ook onze collegiale afspraken zodat zij niet onnodig in tweestrijd zal worden gebracht.

Als u nog vragen heeft hoor ik het graag, dan graag telefonisch overleg dat kan op 06-

Ik zie werknemer op 4-6-2018 weer en zal verder met haar afspraken maken. “

II 6. Verweerster heeft per e-mail van 28 mei 2018 als volgt geantwoord:

“Dank voor uw reactie.

Wij houden er dus duidelijk een andere visie op na wat betreft kijken naar mensen en wat ze nodig hebben om te herstellen. Door mijn werkervaring heb ik het tegenovergestelde gezien van wat u beschrijft. Ik ga af op mijn ervaringen en niet op wat onderzoeken hebben uitgewezen of wat richtlijnen zijn. Mogelijk zijn mijn ervaringen anders dan de uwe, dat kan.

Net als dat we van mening of aanpak kunnen verschillen.

Overigens is mijn manier van werken inderdaad niet regulier, maar ook niet uniek. Het is bovendien waar cliënte zich bij thuis voelt en waar zij baat bij zegt te hebben.

U vraagt mij intercollegiale afspraken te ondersteunen, maar het gaat hierbij om afspraken tussen u en anderen, ik ben daar niet bij betrokken geweest en ben in die zin dus ook niet onderdeel van het intercollegiale. Als ik zou doen wat u mij vraagt, zou dat betekenen dat ik mijn eigen integriteit zou verlaten en dus mijn rol/vak als therapeut niet serieus zou nemen.

Ik ben het nu eenmaal niet eens met uw voorstel en zie aan mijn cliënte hoeveel stress haar dit oplevert. Mijn taak is om, mét mijn deskundigheid, haar te steunen en te begeleiden op een manier waar ik achter sta.

U heeft mij gevraagd om informatie over mw., niet om overleg met u. In mijn rapportage ga ik af op wat cliënte mij heeft verteld en daar heb ik mijn mening over gegeven. Geen oordeel. Ik vind het jammer u dat zo ervaart én termen als ‘over een grens gaan’ en ‘respectloos’ gebruikt. Ik krijg het gevoel dat u het groot en persoonlijk maakt. Het lijkt alsof u alleen informatie van mij wil die binnen uw kader of richtlijnen past. De manier waarop u dit aan mij schrijft, ervaar ik als onprofessioneel. Ik voel weinig ruimte voor mijn (deskundige) benadering, het lijkt alsof u vasthoudt aan uw aanpak en dat dat de enige juiste is. Ik twijfel dan ook of een eventueel aanvullend (telefonisch) overleg met u zinvol zal zijn.”

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. Klager verwijt verweerster dat zij geen antwoord geeft op zijn vragen met betrekking tot de diagnose, behandeling en prognose.
2. Volgens klager geeft verweerster diverse werkgerichte adviezen en meningen aan hem. Hij acht dit in strijd met de richtlijnen van de KNMG, waarin staat dat de gevraagde informatie zich dient te beperken tot feitelijke gegevens en bevindingen over de gezondheid van de patiënt.
3. Klager stelt dat verweerster uitspraken over zijn handelen als bedrijfsarts doet ‘zonder hoor en wederhoor’. Klager verwijst naar de volgende passages uit verweersters e-mails:
“Ik vind dit een zeer onzorgvuldige manier van omgaan met een patiënt” en “Ik krijg het gevoel dat u het groot en persoonlijk maakt. Het lijkt alsof u alleen informatie van mij wil die binnen uw kader of richtlijnen past.”

IV Het standpunt van verweerster

Verweerster heeft de klacht gemotiveerd betwist en daartoe onder meer, zakelijk weergegeven, het volgende gesteld.

Ad klachtonderdeel 1:

Volgens verweerster is zij niet verplicht en bevoegd tot het stellen van een diagnose. Verweerster zegt dat zij echter begrip had voor klagers behoefte aan informatie, en om die reden in haar reactie op zijn vragen uitvoerig verslag heeft gedaan van de manier waarop zij tegen cliënte aankijkt en wat de behandeling inhoudt, alsmede wat haar visie is op hetgeen cliënte nodig heeft.

Naar haar idee heeft zij verweerder daarmee de informatie gegeven waarom hij vroeg en hem tevens een toelichting gegeven op haar manier van werken.

Ad klachtonderdeel 2:

Verweerster stelt dat de richtlijnen van de KNMG niet op haar van toepassing zijn, omdat zij geen arts is, maar psycholoog.

Ad klachtonderdeel 3:

Verweerster zegt het met klager eens te zijn dat de communicatie niet prettig is verlopen. Zij acht het mogelijk dat zij zich nogal sterk heeft uitgedrukt omdat zij zich persoonlijk nauw betrokken voelde bij cliënte, en is achteraf van mening dat zij een en ander anders had kunnen verwoorden.

Haars inziens getuigde het feit dat verweerder cliënte al na een week weer naar het werk wilde krijgen echter niet van het bieden van de vereiste zorg.

V De overwegingen van het College

Ten aanzien van de klacht overweegt het College als volgt.

Ten aanzien van de ontvankelijkheid.

Het College overweegt ambtshalve ten aanzien van de ontvankelijkheid het volgende.

V 1. Artikel 2.1.3 lid 1 van het Reglement voor het Toezicht luidt:

Het College van Toezicht neemt geen klacht in behandeling als de klager daarbij geen belang heeft, tenzij naar het oordeel van het College behandeling van de klacht in het belang is van de psychologie of de psychologiebeoefening.

1. *Klager wordt geacht belang te hebben wanneer hij voldoet aan de begripsomschrijving van betrokkene zoals vastgelegd in de Beroepscode voor psychologen. “*

V 2. Artikel 1.2 van de hier van toepassing zijnde Beroepscode 2015, hierna de code, luidt als volgt:

“De betrokkene

Elke persoon die direct of indirect is betrokken bij het beroepsmatig handelen van de psycholoog of die daardoor in zijn belangen wordt geraakt; zoals de cliënt, de partner en naaste verwanten van de cliënt, de opdrachtgever, de collega, student, proefpersoon, et cetera.”

En artikel 1.1 van de code luidt: *“Alle handelingen die de psycholoog verricht wanneer hij optreedt in de hoedanigheid of functie van psycholoog of gebruik maakt van de aanduiding psycholoog; hieronder valt de professionele relatie, het optreden als wetenschappelijk onderzoeker, docent, supervisor, in de media, et cetera.”*

V.3. Het College is van oordeel dat klager kan worden ontvangen in zijn klacht.

Verweerster heeft beroepsmatig gehandeld in de zin van de code. Zij heeft immers in haar hoedanigheid van behandelend psycholoog van cliënte klagers verzoek om informatie beantwoord en haar betreffende e-mail aan klager ondertekend met haar naam en de aanduiding psycholoog NIP. Daarnaast is het College van oordeel dat klager kan worden gekwalificeerd als betrokkene bij dit beroepsmatig handelen van verweerster, aangezien hij als bedrijfsarts voldoet aan de omschrijving van betrokkene in artikel 1.2 van de code.

De slotsom van het voorgaande is dan ook dat klager ontvankelijk is in zijn klacht.

Ten aanzien van de inhoud van de klacht.

V 4. Ad klachtonderdeel 1:

Met verweerster is het College van oordeel dat zij niet verplicht was haar antwoorden op de vragen van klager binnen een door klager bepaald ‘format’ te verstrekken. Verweerster heeft naar het oordeel van het College conform het bepaalde in artikel 81 van de code in haar e-mail van 25 mei 2018 inhoudelijke informatie aan klager verstrekt voor zover zij die beschikbaar had en voor zover die aansloot op de vraag van de klager; het College oordeelt dat verweerster voldoende informatie verschaft.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

V 5. Ad klachtonderdeel 2 en 3:

Nu deze klachtonderdelen beide betrekking hebben op verweersters uitspraken met betrekking tot het handelen van klager behandelt het College de klachtonderdelen 2 en 3 gezamenlijk.

Zoals verweerster terecht heeft gesteld zijn de richtlijnen van de KNMG niet van toepassing op het handelen van psychologen. Het College toetst verweersters handelwijze echter aan de Beroepscode 2015 van het NIP (de code), waaraan zij als psycholoog/NIP-lid is gebonden. Het College zal het betreffende klachtonderdeel dan ook opvatten als een klacht over het handelen van verweerster in strijd met de code.

Artikel 15 van de code luidt als volgt: *“In hun handelen en nalaten zijn psychologen zorgvuldig jegens cliënten en andere betrokkenen.”*

Artikel 56 bepaalt: *“Psychologen geven zich rekenschap van en respecteren de kennis, het inzicht en de ervaring van de betrokkene.”*

Naar het oordeel van het College heeft verweerster zich niet aan deze artikelen gehouden.

Met de toonzetting in haar e-mails heeft verweerster er geen blijk van gegeven dat zij klagers kennis, inzicht en ervaring als bedrijfsarts respecteerde. Zij is in die zin niet zorgvuldig in haar communicatie met klager geweest. Daarmee heeft zij niet zorgvuldig en niet met respect jegens klager gehandeld.

Voorbeelden hiervan zijn de volgende passages:

“Ik vind dit een zeer onzorgvuldige manier van omgaan met een patiënt”

en

“Ik krijg het gevoel dat u het groot en persoonlijk maakt. Het lijkt alsof u alleen informatie van mij wil die binnen uw kader of richtlijnen past. De manier waarop u dit aan mij schrijft, ervaar ik als onprofessioneel.”

Overigens is het ontbreken van het bieden van hoor en wederhoor, waarover klager klaagt, hier, waar het gaat om intercollegiale correspondentie, niet aan de orde.

Voor het overige acht het College de klachtonderdelen 2 en 3 gegrond.

V 6. Het College komt tot de slotsom dat de klacht deels gegrond is.

Ten aanzien van het opleggen van een maatregel overweegt het College als volgt.

Het College heeft geconstateerd dat verweerster reeds in haar verweerschrift heeft vermeld dat de woordkeuze in haar e-mails niet de juiste was. Ter zitting heeft verweerster dit herhaald.

Op grond van alle omstandigheden, waaronder het feit dat verweerster zich toetsbaar heeft opgesteld en zelfinzicht heeft getoond, is het College van oordeel dat kan worden volstaan met gegrondverklaring van de klachtonderdelen 2 en 3, zonder oplegging van een maatregel.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht deels gegrond als voormeld;
- ziet af van het opleggen van een maatregel.

Aldus gewezen op **12 december 2018**

door:

mr. D.J. Markx, voorzitter,
mr. T.A. Leenhouts-Strijker, secretaris,
dr. ing. J.A. Damen,
drs. A.C. van der Horst,
prof. dr. M.J.M. van Son,
leden

en ondertekend door de voorzitter,



D.J. Markx