

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 op 5 februari 2018 door mevrouw A, hierna te noemen klaagster, ingediende klacht tegen mevrouw B MSc, hierna te noemen verweerster, tot 31 december 2017 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. 5 februari 2018;
- het verweerschrift met bijlagen d.d. 12 maart 2018;
- de e-mail d.d. 30 april 2018 van verweerster, waarin zij verzoekt zich ter zitting te mogen laten bijstaan door de heer C, arts en medisch adviseur kwaliteit en rechtmatigheid binnen de praktijk D.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 16 mei 2018, waarbij klaagster en verweerster aanwezig waren. Verweerster werd bijgestaan door de heer C, arts en medisch adviseur kwaliteit en rechtmatigheid binnen de praktijk D.

Deze zaak is gevoegd behandeld met de zaak 18/06, betreffende de klacht tegen verweersters collega, mevrouw E MSc. Mevrouw E was eveneens aanwezig.

II De feiten

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

II 1. Klaagster heeft zich medio 2017 gewend tot de praktijk D, hierna te noemen de praktijk, in verband met problemen met haar dochter F, hierna te noemen de dochter, geboren in 2009.

II 2. Verweerster, werkzaam bij de praktijk, heeft vier gesprekken met klaagster gevoerd. Bij één van de gesprekken was verweersters collega, mevrouw E MSc, hierna te noemen E, aanwezig. E was hoofdbehandelaar.

De dochter was in ieder geval bij één van de gesprekken aanwezig. Verweerster en E hebben beiden de dochter gezien.

II 3. In het gesprek tussen klaagster en verweerster op 29 juni 2017 heeft verweerster aan klaagster meegedeeld dat de praktijk klaagster adviseerde om zich met haar dochter aan te melden bij de G, onderdeel van de Dienst, zodat er een passend zorgtraject voor hen zou kunnen worden opgezet. De inhoud van dit gesprek is niet schriftelijk bevestigd aan klaagster.

II 4. Na het gesprek op 29 juni 2017 heeft verweerster diezelfde dag een e-mail aan klaagster gestuurd, met een link naar de site met informatie over G. In de e-mail heeft zij voorts geschreven:

“Ik hoor graag van u of wij uw dochter kunnen aanmelden bij de Dienst,, zodat zij samen met u kunnen kijken welke hulpverleningsvorm u en uw dochter het beste kunnen helpen.”

II 5. Op 13 juli 2017 heeft verweerster nogmaals een e-mail aan klaagster gestuurd. Daarin staat het volgende:

“Ik heb u twee weken geleden gesproken over de doorverwijzing van uw dochter.

Graag hoor ik van u of ik haar mag doorsturen of wat we anders kunnen betekenen voor u.

Bij voorbaat dank voor uw reactie.”

Klaagster heeft op geen van beide e-mails gereageerd.

II 6. Op 24 augustus 2017 hebben verweerster en E een aangetekende brief aan klaagster gezonden met de volgende inhoud:”

“Op 29 juni 2017 heb ik met u een gesprek gehad over uw dochter. We hebben toen gesproken over het advies vanuit D om u en uw dochter aan te melden bij de Dienst,, als onderdeel van G, zodat er een passend zorgtraject voor jullie opgezet kan worden. Op uw verzoek heb ik informatie hierover naar u gemaild. U zou mij vervolgens laten weten of we u en uw dochter konden aanmelden bij de Dienst/G.

Tot op heden heb ik helaas niets van u vernomen en krijg ik zowel telefonisch als per e-mail geen gehoor.

Om deze reden verzoek ik u uiterlijk donderdag 7 september 2017 contact met mij op te nemen.

Heb ik voor deze datum niets van u vernomen, dan zullen wij onze zorgen over uw gezinssituatie bespreken met Veilig Thuis omdat passende hulpverlening niet op gang lijkt te komen.”

Deze brief heeft klaagster niet bereikt.

II 7. Op 25 september 2017 hebben verweerster en E een ‘Formulier voor schriftelijke melding van (vermoedens van) Huiselijk Geweld en/of Kindermishandeling’ naar Veilig Thuis gezonden.

Daarin staan onder meer de volgende passages:

“Er komt geen hulpverlening op gang en er wordt weinig warmte in de ouder-kind relatie geobserveerd.”

“Zorgen zijn ontstaan nadat in het intakegesprek gezien werd dat er weinig band lijkt te zijn tussen F en moeder en dat het lijkt alsof moeder de verantwoordelijkheid voor de gedragsproblemen bij F legt.”

“Er lijkt weinig band te zijn tussen F en moeder. Hun verhouding maakt een functionele indruk, i.p.v. een warme band tussen moeder en dochter. F komt als meer op zichzelf over dan passend is voor haar leeftijd. Moeder lijkt in verantwoordelijkheid voor haar gedragsproblemen veel van haar dochter te vragen.”

“Moeder kan zich verbaal goed presenteren, maar lijkt weinig warmte en emotionele ondersteuning te bieden aan haar dochter.”

II 8. Op 6 november 2017 heeft verweerster klaagster per e-mail geïnformeerd over de zorgmelding bij Veilig Thuis.

II 9. Veilig Thuis heeft naar aanleiding van de melding een onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek is eind december 2017 afgerond met als conclusie dat verdere bemoeienissen niet nodig waren.

II 10. Klaagster heeft per e-mail van 8 november 2017 aan verweerster verzocht om het dossier van de dochter. Haar is zowel door verweerster als door E meegedeeld dat zij dit middels een schriftelijk, ondertekend, verzoek kon aanvragen.

III Het standpunt van klaagster en de klacht

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

1. Klaagster verwijt verweerster (en E) dat zij een melding bij Veilig Thuis hebben gedaan, zonder over dat voornemen vooraf met haar in gesprek te gaan, en dat zij zonder haar toestemming gegevens aan Veilig Thuis hebben verstrekt. Klaagster stelt dat de zorgen die in de melding staan nooit met haar zijn gedeeld.

Volgens klaagster hebben verweerster (en E) uitspraken over haar gedaan hoewel het haar dochter en niet zij zelf was die bij hen in behandeling was. Ook bevat het meldingsformulier volgens klaagster onjuistheden.

2. Klaagster stelt dat zij ondanks haar expliciet verzoek daartoe geen dossier of rapportage met betrekking tot de dochter heeft ontvangen.

Klaagster zegt temeer te zijn geraakt door de melding omdat, hoewel door Veilig Thuis is geconstateerd dat er geen sprake is van verwaarlozing of gevaar, in het schooldossier van de dochter blijft staan dat er een melding is gedaan.

IV Het standpunt van verweerster

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

IV 1. Verweerster verwijst naar de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en de in het basismodel meldcode vastgelegde stappen, die dienen te worden gevolgd bij een vermoeden van geweld of kindermishandeling in huiselijke kring.

IV 2. Volgens verweerster bleek tijdens de intake dat er sprake was van probleemgedrag bij de dochter, dat, in combinatie met het regelmatig missen van onderwijs en observaties in de moeder-kind interactie, leidde tot de conclusie dat er aanwijzingen waren voor (emotionele) verwaarlozing, waarvoor hulpverlening noodzakelijk werd geacht. Daar kwam bij dat telefonisch verontrustende informatie van school werd ontvangen, waarmee met toestemming van moeder eenmalig overleg had plaatsgevonden, aldus verweerster.

IV 3. Verweerster stelt dat zij haar zorgen wel degelijk met klaagster heeft gedeeld en dat zij haar expliciet om toestemming heeft gevraagd om het gezin bij G te mogen aanmelden. G is een instantie van de gemeente, waarin verschillende organisaties op het gebied van onder meer jeugdzorg samenwerken. Aangezien klaagster niet meer reageerde, nadat haar per e-mail van 13 juli 2017 nogmaals was gevraagd om toestemming voor doorverwijzing van de dochter naar G, en klaagster onbereikbaar bleef, werden de zorgen van haar collega en van verweerster over de situatie naar haar zeggen vergroot.

IV 4. Volgens verweerster hebben zij en E klaagster op 24 augustus 2017 een aangetekende brief gestuurd, waarin is gerefereerd aan het gesprek van 29 juni 2017, en waarin zij klaagster hebben meegedeeld dat zij haar niet telefonisch konden bereiken en ook per e-mail geen reactie van haar ontvingen, en waarin zij haar verzochten om uiterlijk 7 september 2017 contact op te nemen.

Als slotzin stond in de brief:

“Heb ik voor deze datum niets van u vernomen, dan zullen wij onze zorgen over uw gezinssituatie bespreken met Veilig Thuis omdat passende hulpverlening niet op gang lijkt te komen.”

Deze brief is ongeopend geretourneerd met vermelding op de envelop “geweigerd”.

Doordat klaagster zich na het adviesgesprek van 29 juni 2017 onttrok aan verdere communicatie was het niet mogelijk haar voorafgaande aan de melding te informeren, zo stelt verweerster.

IV 5. Verweerster stelt dat zij zich gezien de situatie genoodzaakt zag over te gaan tot de melding. Daaraan voorafgaand heeft verweerster naar haar zeggen het stappenplan uit de meldcode gevolgd. In het verweerschrift geeft zij een uiteenzetting van de gevolgde stappen.

Volgens verweerster was sprake van een situatie als omschreven in artikel 74 van de Beroepscode 2015, namelijk dat het doorbreken van de geheimhouding het enige en laatste middel was om direct gevaar voor personen te voorkomen, maar ook omdat zij daartoe door wettelijke bepalingen, te weten de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, werd verplicht.

IV 6. Verweerster ontkent dat in de zorgmelding uitspraken over klaagster als persoon zijn gedaan. Volgens verweerster is uitsluitend gerapporteerd over klaagster met betrekking tot haar rol als moeder, waarin zij onderdeel was van het cliëntsysteem van de dochter.

IV 7. Volgens verweerster was aan klaagster gevraagd om een schriftelijk verzoek in te dienen voor het opvragen van het dossier, hetgeen niet is ontvangen. Verweerster stelt dat haar inmiddels is gebleken dat er geen schriftelijke aanvraag nodig is voor het ter beschikking stellen van het dossier. Zij zegt bereid te zijn het dossier alsnog naar klaagster te zenden.

V De overwegingen van het College

Ten aanzien van de klacht overweegt het College als volgt.

Ad klachtonderdeel 1:

V 1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of verweerster en E hadden mogen overgaan tot de melding bij Veilig Thuis, zoals door hen gedaan.

V 2. De wet (artikel 5.2.6 van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (WMO 2015) geeft derden, zoals verweerster, die beroepshalve beschikken over inlichtingen die noodzakelijk kunnen worden geacht om een situatie van huiselijk geweld of kindermishandeling te beëindigen of een redelijk vermoeden daarvan te onderzoeken, het recht zonder toestemming van de betrokkene – in dit geval klaagster – de situatie te melden bij Veilig Thuis. Maar dan moet de psycholoog het stappenplan zoals omschreven in het Basismodel meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, uitgegeven door het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, hierna te noemen de meldcode, volgen.

V 3. Verweerster heeft in haar verweerschrift uiteengezet hoe zij met betrekking tot de in de meldcode omschreven stappen heeft gehandeld.

In dit geval is cruciaal de vraag of aan de vereisten van stap 3 (gesprek met de betrokkene) is voldaan. In dat gesprek dient het volgende aan de orde te komen:

- doel van het gesprek
- de signalen, dat wil zeggen de feiten die de zorgverlener heeft waargenomen
- uitnodiging aan de betrokkene om daarop te reageren.

Indien de zorgen over de signalen door het gesprek niet worden weggenomen, gaat de zorgverlener over tot de volgende stappen.

Indien de zorgverlener concrete aanwijzingen heeft dat door het voeren van het gesprek de veiligheid van een van de betrokkenen in het geding zou kunnen komen dan kan worden afgezien van het gesprek.

V 4. Verweerster heeft in haar verweerschrift bij de beschrijving van stap 3 verwezen naar het gesprek met klaagster op 29 juni 2017.

In haar weergave van het gesprek heeft zij gesteld dat zij haar bevindingen en de informatie van school met moeder heeft besproken en dat aan de orde is geweest dat de dochter soms niet naar school kon in verband met vervoersproblemen.

Tevens heeft verweerster gesteld dat niet zozeer eventuele kind-eigen problematiek op de voorgrond leek te staan, maar dat vooral sprake leek van een interactieprobleem tussen moeder en dochter, en het niet voorzien in de basisbehoeftes zoals dagelijks onderwijs.

Verweerster heeft verklaard dat zij moeder heeft voorgesteld het gezin aan te melden bij G om passende hulpverlening te indiceren en dat moeder daarover wilde nadenken.

V 5. Naar het oordeel van het College is het gesprek op 29 juni 2017 aan te merken als een gesprek waarin de bevindingen van de intake aan klaagster zijn meegedeeld en waarin is gesproken over een eventuele vervolgbehandeling via G.

Niet is gebleken dat verweerster in dit gesprek aan klaagster duidelijk heeft gemaakt dat er sprake was van dermate zorgelijke signalen dat een melding bij Veilig Thuis werd overwogen.

Verweerster heeft, zoals uit de stukken en het verklaarde ter zitting is gebleken, volstaan met het aan klagster voorleggen van eventuele verdere behandel mogelijkheden, te weten via een aanmelding bij G.

V 6. Verweerster heeft zich vervolgens beperkt tot het zenden van twee e-mails, waarin overigens niets is vermeld over de zorgen die zij had, en tot het sturen van een aangetekende brief. Verweerster heeft ter zitting naar voren gebracht dat het ontbreken van iedere communicatie met klagster na 29 juni 2017 haar zorgen dermate heeft vergroot dat zij meende de melding bij Veilig Thuis te moeten doen.

V 7. Klagster heeft ter zitting verklaard dat zij niet op de e-mails heeft gereageerd vanwege de vakantieperiode en omdat zij tussen periodes van afwezigheid vanwege haar werk steeds maar twee dagen thuis was, zodat haar de tijd ontbrak. Verweerster had met deze omstandigheden naar het oordeel van het College rekening moeten houden. Voorts heeft klagster ter zitting naar voren gebracht dat zij op 29 juni 2017 niet heeft begrepen dat het advies haar dochter aan te melden bij G niet vrijblijvend bedoeld was maar dat het volgens verweerster noodzakelijk was die aanmelding te doen vanwege de door verweerster zorgelijk geachte situatie.

V 8. Het College acht het dan ook begrijpelijk dat klagster, toen zij werd geconfronteerd met de melding bij Veilig Thuis daardoor werd overvallen en onaangenaam verrast was.

V9. Anderzijds gaat het College ervan uit dat verweerster tot de melding is overgegaan vanuit oprechte zorg voor het gezin van klagster en met name voor de dochter. Desalniettemin acht het College de wijze waarop door verweerster is getracht invulling te geven aan stap 3 onvoldoende.

V 10. Verweerster had zich ervan dienen te vergewissen of de signalen in september (de melding is gedaan op 25 september 2017) nog steeds bestonden. Er waren immers sinds het gesprek op 29 juni 2017 enkele maanden verstreken, een periode waarin de situatie had kunnen veranderen.

V 11. Het niet reageren op een aangetekende brief, terwijl verweerster wist dat klagster deze niet gelezen had, was niet voldoende. Verweerster had naar het oordeel van het College meer moeite moeten doen (middels e-mail, telefoon, gewone brief of huisbezoek) om een persoonlijk gesprek met klagster te arrangeren en haar op de hoogte te stellen van de zorgen die zij over de situatie had en waarbij zij tevens de situatie op dat moment had moeten betrekken.

V 12. Verweerster heeft ter zitting nog verklaard dat een combinatie van factoren, te weten het niet reageren door klagster op e-mails, het niet in ontvangst nemen van de aangetekende brief, het geen toestemming geven om een zorgadviesteam ten behoeve van de school op te zetten en evenmin om de huisarts te benaderen, haar ongerustheid heeft vergroot, en dat zij een en ander heeft opgevat als het bewust blokkeren van contact door klagster.

Het College maakt uit de verklaringen van beide partijen ter zitting op dat over en weer een aaneenschakeling van misverstanden en onjuiste interpretaties heeft plaatsgevonden, waardoor de ongerustheid van verweerster steeds groter is geworden. Die ongerustheid had verweerster zoals hiervoor overwogen op een eenvoudige manier kunnen trachten weg te nemen.

V 13. Uit een toelichting van klagster op haar klacht en uit het verhandelde ter zitting is gebleken dat klagster met haar onder klachtonderdeel 1 geformuleerde klacht tevens heeft bedoeld te zeggen dat de uitspraken die in de melding zijn gedaan niet worden gedragen door gedegen onderzoek.

V 14. Door niet meteen al in het gesprek van 29 juni 2017 duidelijk naar klagster uit te spreken dat en in welke mate zij zich zorgen maakte, en door zich in de verdere contacten met klagster te beperken tot twee summiere e-mails en een aangetekende brief die klagster niet heeft bereikt, en door zonder haar daarvan op de hoogte te stellen een melding te doen bij Veilig Thuis, waarin aannames met betrekking tot de moeder-kindrelatie worden gedaan, die slechts zijn gebaseerd op summiere

intakegesprekken met moeder en dochter, welke aannames niet met klaagster zijn gedeeld, is verweerster op meerdere terreinen tekortgeschoten ten opzichte van klaagster. Ook wreekt zich hier het feit dat geen schriftelijk verslag van het gesprek van 29 juni 2017 aan klaagster is gezonden. Ook de late mededeling aan klaagster dat er een zorgmelding was gedaan, te weten pas via een e-mail d.d. 6 november 2017, terwijl de melding reeds op 25 september 2017 had plaatsgevonden, acht het College onzorgvuldig.

V 15. Overigens merkt het College nog op dat anders dan klaagster stelt er wel degelijk een behandelrelatie tussen klaagster en verweerster is geweest. Klaagster maakte immers door zich met een verzoek om hulp voor haar dochter tot verweerster te wenden deel uit van het cliëntsysteem. Met klaagster is het College van oordeel dat het op verweersters weg had gelegen om de uitspraken die zij in de melding aan Veilig Thuis over klaagster en haar dochter heeft gedaan van tevoren met klaagster te delen, zodat klaagster haar op eventuele onjuistheden had kunnen attenderen.

V 16. Het College acht verweersters handelwijze in strijd met de artikelen 14, 15, 18, 71 en 97 van de Beroepscode 2015.

Verweerster heeft in dit opzicht niet volgens de professionele standaard gehandeld. Het eerste klachtonderdeel is gegrond.

Ad klachtonderdeel 2:

V 17. Artikel 67 van de Beroepscode 2015 bepaalt dat de psycholoog de cliënt desgevraagd inzage in en afschrift van het dossier geeft.

Verweerster had dan ook aan klaagsters verzoek om een afschrift van het dossier moeten voldoen. Door dat niet te doen heeft zij gehandeld in strijd met genoemd artikel, zodat het tweede klachtonderdeel eveneens gegrond is.

Slotsom:

V 18. Het College overweegt voorts dat E weliswaar hoofdbehandelaar was, maar dat op verweerster als psycholoog NIP een eigen verantwoordelijkheid rustte om de Beroepscode in acht te nemen. Het College komt tot de slotsom dat de klacht gegrond is.

V 19. Ten aanzien van de op te leggen maatregel overweegt het College als volgt.

Gelet op de omstandigheid dat dit de eerste keer is dat een klacht tegen verweerster is ingediend kan worden volstaan met een waarschuwing.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht gegrond als voormeld;
- waarschuwt verweerster.

Aldus gewezen op **16 mei 2018**

door:

mr. D.J. Markx, voorzitter, mr. T.A. Leenhouts-Strijker, secretaris, mr. drs. M.J. Ariëns, drs. M.W.D. Nijhoff-Huysse, dr. T.A.W. van der Schoot, leden

en ondertekend door de voorzitter,

D.J. Markx