

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 12 oktober 2017 door mevrouw ing. A, hierna te noemen klaagster, ingediende klacht tegen mevrouw drs. B, hierna te noemen verweerster, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen, en ingeschreven in het NIP-register A&O psycholoog NIP en in het NIP-register psycholoog NIP.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 12 oktober 2017;
- het verweerschrift met bijlagen d.d. 27 november 2017;
- de brief d.d. 27 december 2017 van de secretaris van het College aan verweerster waarin zij haar verzoekt een inhoudelijk verweerschrift in te dienen;
- het aanvullende, inhoudelijke, verweerschrift d.d. 30 januari 2018;
- de brief d.d. 25 april 2018 van de secretaris van het College aan verweerster, waarin zij haar namens het College een tweetal vragen stelt;
- de brief d.d. 9 mei 2018 van verweerster, waarin zij deze vragen beantwoordt.

De behandeling van de klacht heeft buiten aanwezigheid van partijen plaatsgevonden ter zitting van het College van 18 april 2018.

II De feiten

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

II 1. In opdracht van het C, hierna te noemen de opdrachtgever, heeft verweerster, werkzaam bij bureau D, hierna te noemen het bureau, op 12 juni 2014 een selectie-assessment uitgevoerd bij klaagster, ter beoordeling van haar geschiktheid voor de functie van E bij C.

II 2. In het rapport dat naar aanleiding van het assessment is gemaakt staat onder het kopje ‘Conclusie en Advies’:

“Alle onderzoeksresultaten overziend, komen er zowel kwaliteiten als aandachtspunten naar voren rondom de geschiktheid van mevrouw A voor de functie van E bij C. Een afweging makend, komen wij tot een negatief advies. Met name haar minder aanwezige sociale souplesse/vermogen om effectief en flexibel te schakelen in situaties, passend bij de context, is daarbij doorslaggevend. Wij lichten ons advies hierna nader toe.”

II 3. Verweerster heeft bij e-mail van 17 juni 2014 een eerste versie van het rapport naar klaagster gezonden. Klaagster en verweerster hebben deze versie op 19 juni 2014 telefonisch besproken. Later op diezelfde dag heeft verweerster het herziene rapport per e-mail aan klaagster gestuurd.

II 4. Verweerster heeft het rapport op 20 juni 2014 naar de opdrachtgever gezonden.

II 5. Op 26 augustus 2014 hebben klaagster en verweerster een gesprek gevoerd over het assessment.

II 6. In juni 2016 is het dossier van klaagster door het bureau vernietigd.

II 7. Op 1 augustus 2017 heeft klaagster een e-mail gestuurd naar de directie van het bureau met daarin een klacht over het functioneren van verweerster rondom het assessment in 2014, en verzocht het rapport in te trekken bij de opdrachtgever.

II 8. Op 8 augustus 2017 heeft verweersters leidinggevende, mevrouw F, hierna te noemen F, een gesprek gehad met klagster.

II 9. Op 11 september 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klagster, verweerster en F.

II 10. Op 2 oktober 2017 heeft F klagster een e-mail gezonden. Daarin heeft zij onder meer geschreven dat het niet mogelijk was het rapport in te trekken bij de opdrachtgever, omdat de rapportage niet meer bij het bureau aanwezig is. Ook heeft zij geschreven dat zij de opdrachtgever erover zou informeren dat assessmentrapporten die ouder zijn dan een jaar niet meer mogen worden gebruikt.

III Het standpunt van klagster en de klacht

III 1. De klacht houdt in, zakelijk weergegeven, dat verweerster in strijd met de Beroepscode heeft gehandeld.

III 2. Klagster stelt dat zij de klacht thans heeft ingediend, omdat zij bij sollicitaties bij dezelfde opdrachtgever, in augustus 2016 en in juli 2017 werd afgewezen, waarbij werd gerefereerd aan het rapport van verweerster van 20 juni 2014.

III 3. De klacht bestaat uit de volgende klachtonderdelen.

1. Klagster verwijt verweerster dat zij het assessment niet zorgvuldig heeft uitgevoerd en dat het door haar opgestelde rapport gebreken vertoont.
Klagster voert ter onderbouwing van haar klacht het volgende aan.
 - Gedurende het gehele assessment was bekend bij de secretaresse en verweerster dat de computer niet goed functioneerde. Dit is niet correct opgenomen in het rapport.
 - Tijdens de één op één gesprekken met klagster heeft verweerster haar telefoon regelmatig gebruikt.
 - Een deel van de testresultaten is niet opgenomen in het rapport.
 - Het rapport bevat tegenstrijdige bevindingen.
 - De oorspronkelijke versie van het rapport bevatte een discriminerende passage, te weten: *“Mogelijk speelt haar niet-Nederlandstalige achtergrond hierbij een rol.”*
2. Volgens klagster heeft zij haar testresultaten niet kunnen inzien omdat verweerster daar geen tijd voor had. Voorts is het herziene rapport op 20 juni 2014 naar de opdrachtgever gezonden, zonder dat het met haar was besproken, zo stelt klagster.

IV Het standpunt van verweerster

IV 1. Verweerster heeft de klacht gemotiveerd betwist en daartoe onder meer, zakelijk weergegeven, het volgende gesteld.

IV 2. Verweerster stelt zich allereerst op het standpunt dat klagster haars inziens niet-ontvankelijk dient te worden verklaard in haar klacht nu deze ruim drie jaar na het assessment is ingediend. Verweerster heeft een e-mailwisseling met de afdeling Beroepsethiek van het NIP overgelegd, die haar naar haar mening steunt in haar standpunt dat zij het dossier niet langer hoefde te bewaren dan de vastgestelde bewaartermijn, aangezien er op het moment van de vernietiging van het dossier geen sprake was van een formele klacht van klagster of van een reden om rekening te houden met een reële kans op een klacht, mede omdat klagster na het gesprek op 26 augustus 2014 geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het bureau dan wel bij het College van Toezicht.

IV 3. Volgens verweerster heeft zij zich gehouden aan de in het rapport vermelde bewaartermijn van twee jaar. Nu het rapport en de overige dossiergegevens, zoals de oorspronkelijke testgegevens en haar persoonlijke aantekeningen, zijn vernietigd is het voor verweerster naar haar zeggen niet mogelijk een inhoudelijk verweer te formuleren.

IV 4. Ten aanzien van de inhoud van de klacht heeft verweerster het volgende naar voren gebracht.

IV 5. Voor wat betreft klagsters verwijt dat het rapport ook nadien door de opdrachtgever is gebruikt als reden voor afwijzing bij klagsters latere sollicitaties merkt verweerster op dat dit niet haar verantwoordelijkheid is, maar die van de opdrachtgever.

Volgens verweerster heeft zij aan haar verplichtingen als vermeld in de artikelen III.1.4.2 en III.1.4.3 van de Beroepscode 2007 voldaan.

Verweerster stelt dat zij naast de in deze artikelen vastgelegde verplichtingen standaard een extra handeling toevoegt in haar communicatie met de opdrachtgever.

Naar haar zeggen wijst zij de opdrachtgever er altijd op dat deze er verantwoordelijk voor is dat het rapport na doorzending uitsluitend mag worden gebruikt voor het doel waarvoor het is geschreven en niet langer mag worden gebruikt dan de in het rapport genoemde termijn.

IV 6. Volgens verweerster heeft zij beide versies van het rapport wel degelijk met klagster besproken en heeft klagster voldoende gelegenheid gehad om gebruik te maken van haar correctierecht.

Verweerster wijst erop dat het rapport pas na klagsters akkoord naar de opdrachtgever is gezonden.

IV 7. Ten aanzien van de door klagster geschetste omstandigheden tijdens het onderzoek heeft verweerster het volgende aangevoerd.

Volgens verweerster heeft de computer inderdaad op een aantal momenten gehaperd, zoals zij ook in het rapport heeft vermeld. Verweerster stelt dat het effect hiervan gering was, zoals blijkt uit de door haar in het verweerschrift weergegeven meetmatrix.

Verweerster zegt zich niet te herkennen in het beeld dat klagster heeft geschetst van haar bejegening.

Volgens verweerster heeft zij met haar opmerking over de niet-Nederlandstalige achtergrond van klagster geenszins de bedoeling gehad haar te discrimineren en heeft zij, toen bleek dat die zinsnede op bezwaren stuitte, de zin in de herziene versie van het rapport verwijderd.

V De overwegingen van het College

Ten aanzien van de klacht overweegt het College als volgt.

V 1. Ten aanzien van de van toepassing zijnde Beroepscode.

Op 1 maart 2015 is de Beroepscode voor psychologen 2015 van het NIP in werking getreden. Nu de klacht betrekking heeft op gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan vóór 1 maart 2015, dient toetsing plaats te vinden aan de vóór 1 maart 2015 geldende beroepscode, de Beroepscode 2007.

V 2. Ten aanzien van de ontvankelijkheid.

V 2.1 Het Reglement voor het Toezicht bevat geen bepaling omtrent de termijn waarbinnen een klacht moet worden ingediend nadat de gebeurtenissen waarop de klacht betrekking heeft hebben plaatsgevonden.

Of een klacht nog in behandeling kan worden genomen staat ter beoordeling van het College.

Als genoemde gebeurtenissen te lang geleden hebben plaatsgevonden kan het College bepalen dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

V 2.2 In dit geval is de klacht ruim drie jaar na het assessment ingediend.

Het dossier van klagster is in juni 2016, twee jaar na het assessment, vernietigd.

Artikel III.1.6.2 van de Beroepscode 2007 bepaalt evenals artikel 36 van de Beroepscode 2015 dat de psycholoog het dossier na beëindiging van de professionele relatie een jaar of zoveel langer als noodzakelijk is voor het doel waarvoor het dossier is aangelegd, bewaart.

Voorts staat in deze artikelen dat het dossier niet langer dient te worden bewaard dan de van tevoren vastgestelde termijn.

In het rapport is vermeld dat het dossier na twee jaar wordt geanonimiseerd en na vier jaar wordt vernietigd.

V 2.3 Dat het dossier in juni 2016, twee jaar na het assessment door het bureau is vernietigd acht het College niet in strijd met de Beroepscode.

Immers, voorgeschreven is dat het dossier niet langer mag worden bewaard dan de van tevoren vastgestelde termijn. In de Beroepscode staat niet dat het niet korter mag worden bewaard.

Van belang is dat het dossier niet langer wordt bewaard dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor het dossier is aangelegd.

Nu in het rapport staat dat de geldigheidsduur ongeveer twee jaar bedraagt en nu klaagster binnen die termijn niet heeft geklaagd over het onderzoek en het rapport hoefde verweerster er niet van uit te gaan dat zij in een klachtprocedure zou worden betrokken, hetgeen een reden zou zijn geweest het dossier langer te bewaren, zie artikel III.1.6.2 Beroepscode 2007 (artikel 36 Beroepscode 2015).

V 2.4 Een en ander betekent echter niet dat klaagster niet-ontvankelijk zou zijn in haar klacht.

Verweerster heeft weliswaar aangevoerd dat een inhoudelijk verweer ruim drie jaar na dato niet mogelijk is omdat het dossier is vernietigd, maar nu klaagster het rapport waarop de klacht betrekking heeft als bijlage bij haar klacht heeft overgelegd kan verweerster, naar zij niet heeft weersproken, in ieder geval wat de inhoud van dit rapport betreft inhoudelijk verweer voeren.

Bij de beoordeling van de klacht kan het College de klacht, het rapport en het verweer als uitgangspunt nemen.

Daarbij tekent het College aan dat bij deze beoordeling rekening dient te worden gehouden met het gegeven dat behalve het rapport geen verdere gegevens uit het dossier meer beschikbaar zijn, hetgeen verweerster bemoedijkt in haar verweer.

V 2.5 Het College acht klaagster ontvankelijk in haar klacht met inachtneming van hetgeen in V 2.4 laatste alinea is overwogen.

V 3. Ten aanzien van de inhoud van de klacht.

Ad klachtonderdeel 1:

V 3.1 Volgens vaste jurisprudentie moet rapportage als door verweerster uitgebracht voldoen aan een aantal hierna te noemen criteria. Deze criteria zijn inmiddels ook vastgelegd in de Beroepscode 2015, te weten in artikel 97.

1. *Het rapport vermeldt de feiten, omstandigheden en bevindingen waarop het berust.*
2. *Het rapport geeft blijk van een geschikte methode van onderzoek om de voorgelegde vraagstelling te beantwoorden*
3. *In het rapport wordt op inzichtelijke en consistente wijze uiteengezet op welke gronden de conclusies van het rapport steunen*
4. *Het rapport vermeldt de bronnen waarop het berust.*
5. *De rapporteur blijft binnen de grenzen van zijn deskundigheid.*

Het College toetst of het onderzoek door de psycholoog dat tot de rapportage heeft geleid uit het oogpunt van vakkundigheid en zorgvuldigheid de tuchtrechtelijke toets der kritiek kan doorstaan. Ten aanzien van de conclusie van de rapportage wordt beoordeeld of de psycholoog in redelijkheid tot die conclusie heeft kunnen komen.

Bij bestudering van de rapportage heeft het College niet kunnen constateren dat deze niet aan bovenvermelde criteria voldoet.

V 3.2 Het College gaat thans in op de door klaagster aangevoerde punten van kritiek.

Het niet goed functioneren van de computer:

Verweerster heeft erkend dat de computer op een aantal momenten heeft gehaperd. In het rapport heeft zij hierover het volgende geschreven:

“Mogelijk dat enige hapering in de techniek tijdens het maken van de test invloed heeft gehad op de snelheid waarmee mevrouw A heeft kunnen handelen.” (Blz. 7 van het rapport).

Verweerster heeft aangevoerd dat er voldoende overige meetgegevens waren om tot een weloverwogen en onderbouwd oordeel te komen.

Bij brief van 25 april 2018 heeft de secretaris van het College aan verweerster gevraagd of zij zich nog kon herinneren op welke onderdelen van het assessment de computer haperde.

Hierop heeft verweerster bij brief van 9 mei 2018 geantwoord:

“Ten aanzien van uw vraag over mijn herinnering over haperingen, wil ik opnieuw opmerken dat ik niet over een dossier beschik op basis waarvan te herleiden is welke haperingen zouden zijn opgetreden in het computergebruik destijds. Het enige dat over deze kwestie terug te vinden is, zijn de opmerkingen die in het rapport staan en hier betrekking op hebben. Daar ben ik in mijn vorige verweerschrift al op ingegaan, inclusief het mogelijke effect van de hapering op de beoordeling van de competenties. Overigens is het zo dat ik vanuit onze visie op kwaliteit in staat ben een passende oplossing te bieden aan kandidaten mocht er ergens een hapering optreden. Dit varieert van technische oplossingen (andere computer, andere netwerkverbinding) tot inhoudelijke oplossingen (alternatieve testonderdelen).”

Door klaagster is gesteld dat de computer bij alle computeropdrachten storingen vertoonde.

Verweerster heeft in haar brief geschreven niet meer te kunnen achterhalen op welke momenten de computer haperde.

Hoe het ook zij, het College is van oordeel dat door klaagster niet aannemelijk is gemaakt dat haar prestaties zodanig negatief zijn beïnvloed door de computerstoring dat daardoor de onderzoeksbevindingen tot andere, voor klaagster negatieve, conclusies hebben geleid dan zonder de storing het geval zou zijn geweest.

Van belang daarbij is dat de betreffende testonderdelen slechts een onderdeel uitmaakten van een groter geheel van meetgegevens, zoals blijkt uit de door verweerster in haar verweerschrift weergegeven meetmatrix. Omdat dit onderdeel niet binnen een bepaalde tijd moest worden afgerond is ook geen tijdnood voor klaagster ontstaan.

Het gebruik van haar telefoon door verweerster:

Bij genoemde brief van 25 april 2018 heeft de secretaris van het College aan verweerster gevraagd om een reactie op het door klaagster ter zake gestelde.

Verweerster heeft in haar brief van 9 mei 2018 hierover onder meer het volgende geschreven:

“Het behoort al vele jaren tot mijn professionele standaard mijn telefoon niet te gebruiken tijdens de uitvoering van een assessment. Slechts bij zeer hoge uitzondering wijk ik van deze standaard af. Wanneer ik een bericht verwacht per telefoon dat ik niet kan/wil negeren, geef ik dit vooraf bij de kandidaat aan. Ik zet mijn telefoon dan altijd op trilfunctie, zodat ik niet steeds mijn scherm hoeft te controleren of er gebeld is of dat er een bericht is binnengekomen. Zo is het ook tijdens dit assessment gegaan. De telefoon heeft twee keer getrild in verband met de uitslag van het VWO-eindexamen van mijn dochter. Dit heeft plaatsgevonden in een tijdsspanne van enkele minuten. Ik herken mij dan ook niet in het beeld dat ik gedurende dit assessment regelmatig mijn telefoon gebruikt zou hebben. Ook herken ik mij niet in de opmerking dat ik het gebruik al huilend zou hebben toegegeven tijdens het gesprek op 26 augustus 2014.”

Door verweerster is niet weersproken dat zij haar telefoon heeft gebruikt. Volgens klaagster gebeurde dit regelmatig tijdens de één op één gesprekken, volgens verweerster twee maal, gedurende in totaal enkele minuten.

Verweerster heeft gesteld dat zij het doorgaans vooraf bij de kandidaat aangeeft als zij een dringende reden heeft om haar telefoon op de trilfunctie te laten aanstaan.

Het College acht het laten aanstaan van de telefoon onwenselijk, ook al is dit aan de kandidaat meegedeeld en ook al is het via de trilfunctie. Dit gedrag kan storend zijn, en klaagster maakt er terecht een opmerking over. Het voert echter te ver het als tuchtrechtelijk verwijtbaar te beoordelen, omdat wegens het grote tijdsverloop tussen het interview en het indienen van de klacht thans niet meer valt vast te stellen dat dit een zo grote invloed op de kwaliteit van het interview heeft gehad dat klaagster door de uitkomst is benadeeld.

Niet alle testresultaten opgenomen in de rapportage:

Naar het oordeel van het College wreekt zich hier het gegeven dat het dossier niet meer beschikbaar is. Zonder dossier is het voor verweerster niet mogelijk na te gaan welke testresultaten zich in het dossier bevonden en welke in het rapport zijn terechtgekomen. Dat inmiddels veel tijd is verstreken maakt het lastig, zo niet onmogelijk een en ander, zeker bij gebrek aan dossier, thans nog te reconstrueren. Klaagster heeft niet aannemelijk gemaakt dat de bevindingen die volgens haar ten onrechte niet in het rapport zouden zijn opgenomen van invloed zouden zijn geweest op de uiteindelijke uitkomst. Los daarvan acht het College de in het rapport op bladzijde 2 vermelde onderzoeksmethoden adequaat. Ook in de wijze waarop in het rapport de bevindingen zijn weergegeven en de conclusie is geformuleerd heeft het College geen onzorgvuldigheden kunnen constateren.

Tegenstrijdige bevindingen:

Marginaal toetsend, zoals omschreven onder V 3.1, heeft het College geen tegenstrijdige bevindingen in het rapport geconstateerd.

Discriminerende passage:

De passage in de oorspronkelijke versie van het rapport: *“Mogelijk speelt haar niet-Nederlandstalige achtergrond hierbij een rol.”* komt in de tweede versie niet meer voor.

De daaraan voorafgaande passage is gehandhaafd. Die luidt als volgt:

“De schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid van mevrouw A is ruim voldoende. Haar tekst kent een zeer gestructureerde opbouw, waardoor de lezer in één oogopslag kan zien welke informatie hij waar kan terugvinden. Inhoudelijk weet zij haar boodschap voldoende duidelijk over te brengen; zij past de Nederlandse taal voldoende correct toe. Hoewel zij af en toe een verschrijving maakt of de spelling en grammatica niet helemaal juist hanteert, gaat dit niet ten koste van de leesbaarheid.”

Het College is van oordeel dat deze passage, evenals de uit de eerste versie verwijderde zin niet als discriminerend kan worden beschouwd, maar daarentegen eerder positief dan negatief overkomt.

Het College komt tot de conclusie dat het eerste klachtonderdeel ongegrond is.

V 3.3 Ad klachtonderdeel 2:

Dit klachtonderdeel is gemotiveerd door verweerster weersproken.

Uit de stukken blijkt dat het rapport met toestemming van klaagster naar de opdrachtgever is gezonden.

Dit klachtonderdeel is eveneens ongegrond.

V 3.4 Het College merkt nog op dat indien het rapport, zoals klaagster stelt, inderdaad nog steeds wordt gebruikt, hoewel de geldigheidsduur reeds lang is verstreken, verweerster hiervan geen verwijt kan worden gemaakt. In het rapport is immers de geldigheidsduur expliciet vermeld. Bovendien is het kennelijk verweersters gewoonte de opdrachtgever er op te wijzen dat deze er verantwoordelijk voor is dat het rapport na doorzending uitsluitend mag worden gebruikt voor het doel waarvoor het is geschreven en niet langer mag worden gebruikt dan de in het rapport genoemde termijn.

Uit de stukken blijkt dat verweersters leidinggevende over deze kwestie per e-mail van 2 oktober 2017 met klaagster heeft gecorrespondeerd.

V 3.5 Het College komt tot de slotsom dat de klacht ongegrond is.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen op **28 mei 2018**

door:

mr. J.P. Fokker, voorzitter,
mr. T.A. Leenhouts-Strijker, secretaris,
mr. drs. M.J. Ariëns,
prof. dr. P.T. Cohen-Kettenis,
prof. dr. M.J.M. van Son,
leden

en ondertekend door de voorzitter,

J.P. Fokker