

18/41

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 6 oktober 2018 door de heer A, hierna te noemen klager, ingediende klacht tegen mevrouw B, MSc, hierna te noemen verweerster, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennis genomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 6 oktober 2018;
- het verweerschrift d.d. 13 februari 2019.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 15 mei 2019, waarbij verweerster aanwezig was. Verweerster werd vergezeld door haar manager C, psycholoog. Klager was afwezig.

II De feiten

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

- a. Verweerster is werkzaam als psycholoog bij X te Y (hierna te noemen het bureau).
- b. Klager (geboren in 1973) was werkzaam als D bij Z (hierna te noemen de werkgever).
- c. Verweerster maakt deel uit van het binnen het bureau bestaande accountteam dat regelmatig assessments voor de werkgever van klager uitvoert.
- d. Begin januari 2017 heeft klager aan zijn werkgever kenbaar gemaakt interesse te hebben in de functie van E.
- e. Op 27 januari 2017 heeft klager in opdracht van zijn werkgever (hierna ook wel de opdrachtgever) bij X een e-assessment voor de functie van E gemaakt. Het e-assessment bestond uit drie capaciteitentests en vier vragenlijsten. Hiervan is een zogenaamd geautomatiseerd (zonder tussenkomst van een psycholoog) "F"-rapport opgesteld. Daarnaast is er op die datum door mw. G, MSc, evenals verweerster werkzaam bij X, een live selectierapport opgesteld. In dit rapport is abusievelijk vermeld dat dit alleen gebaseerd zou zijn op een interview terwijl daarbij ook de resultaten uit het "F"-rapport zijn meegenomen. Het uiteindelijke selectieadvies in dit rapport aan de werkgever van klager luidt als volgt: *"Wij adviseren positief over de kandidatuur van de heer A voor de functie van E bij Z."* Wat betreft de validiteit is in dit rapport opgenomen dat aan de opdrachtgever wordt geadviseerd de inhoud van het rapport slechts voor een periode van ongeveer twee jaar als van toepassing te beschouwen.
In deze procedure zijn beide rapporten overgelegd.
- f. Op 1 juli 2018 heeft klager wederom bij X een e-assessment voor de functie van E gemaakt. Het e-assessment bestond uit drie capaciteitentests en vier vragenlijsten. Hiervan is ook een geautomatiseerd (zonder tussenkomst van een psycholoog) "F"-rapport opgesteld dat is overgelegd.
- g. Op 6 augustus 2018 heeft klager nogmaals bij X een e-assessment voor de functie van E gemaakt. Het e-assessment bestond uit drie capaciteitentests en vier vragenlijsten. Hiervan is wederom een geautomatiseerd "F"-rapport opgesteld dat eveneens in deze procedure is overgelegd. Uit dit rapport blijkt dat klager hoge scores heeft behaald.

Daarnaast heeft verweerster op 6 augustus 2018 op basis van persoonlijkheidsvragenlijsten, capaciteitentests, een interview en een simulatieopdracht een (live) selectierapport opgesteld betreffende klager. Dit rapport is eveneens overgelegd in deze procedure en wordt als hier herhaald en ingelast beschouwd. Het selectieadvies in dit rapport luidt: *“onder voorwaarde geschikt”* voor de functie E. Onder *“aandachtspunten en risico’s”* is in dit rapport – voor zover hier van belang – het volgende opgenomen:

“De heer A kan het lastig vinden om zich echt kwetsbaar op te stellen en een persoonlijk verhaal te vertellen. Hij is geneigd om in gesprek zaken wat te bagatelliseren en een positieve draai aan zijn verhaal te geven. Op dit punt missen wij een focus op zijn ontwikkelthema’s en een kritische zelfreflectie. Dit zien wij tevens bevestigd vanuit het persoonlijkheidsprofiel, waaruit blijkt dat de heer A zichzelf eerder overschat. Hierdoor kan het voorkomen dat anderen minder snel hoogte van hem krijgen.”

- h. Omdat klager zich beriep op zijn blokkeringsrecht is de rapportage van 6 augustus 2018 niet naar de werkgever gestuurd.
- i. Bij brief van 10 september 2018 heeft de voorzitter van de klachtencommissie bij X het door klager ingediende bezwaar tegen het rapport van verweerster ongegrond verklaard omdat het rapport volgens de klachtencommissie zorgvuldig tot stand is gekomen. Een second opinion op kosten van X is niet noodzakelijk. Deze brief luidt- voor zover hier van belang – als volgt: *“Alhoewel de competentiebeoordelingen op meerdere punten met elkaar in overeenstemming zijn, zijn inderdaad niet alle competenties op gelijke wijze gewaardeerd, hetgeen heeft geleid tot een andere eindconclusie (onder voorwaarde geschikt waar het eerdere assessment leidde tot een positief advies). Dit verschil kan echter verklaard worden. Ten tijde van het eerdere assessment werd bij de interne rapportage nog niet gerapporteerd op sociale wenselijkheid. Het rapporteren hierop is het gevolg van een interne innovatie die in de tussentijd heeft plaatsgevonden. Ten tweede is ook het programma voor dit assessment in de tussentijd aangepast, in die zin dat bij het assessment een ander rollenspel wordt ingezet, zij het overigens wel met eenzelfde meetpretentie.”*

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. Zij heeft de uitslag van het e-assessment van 6 augustus 2018 niet mee willen nemen in het selectierapport en dus alleen een verslag geschreven op basis van een rollenspel;
2. De (eind)conclusies van haar rapport van 6 augustus 2018 zijn ongeloofwaardig omdat deze afwijken van de conclusies van eerder afgenomen assessments die op dat moment nog geldig waren;

Klager stelt in zijn klaagschrift dat de eindconclusie van verweerster niet kan kloppen gelet op zijn resultaten bij de eerdere assessments. Hij vindt dat de rapportage van verweerster moet worden herzien omdat deze onvolledig en onjuist is.

IV Het standpunt van verweerster

Verweerster heeft de klacht gemotiveerd betwist en daartoe onder meer, zakelijk weergegeven, gesteld dat zij bewust niet de uitkomsten die volgden uit de eerdere assessments van klager (en waarvan zij tevoren uit het cliëntsysteem wist dat die bestonden) bij het onderzoek heeft geraadpleegd. Volgens verweerster gaat het er bij het bureau namelijk om zo neutraal mogelijk een assessment af te nemen en daarom worden oude resultaten niet meegenomen. Verweerster heeft daarnaast geen contact opgenomen met de opdrachtgever om te informeren waarom klager wederom een assessment moest afleggen terwijl hij al voor een assessment was geweest. Dit komt omdat de opdrachtgever een vaste klant is van het bureau waar verweerster werkzaam is. Deze opdrachtgever laat ieder jaar volgens vaste afspraken met het bureau assessments voor het personeel uitvoeren.

Verweerster heeft de uitslagen van het e-assessment (“F”-rapport) van 6 augustus 2018 wel degelijk meegenomen, maar heeft deze uitslagen gewogen en derhalve niet één op één overgenomen. Verweerster heeft ten slotte ter zitting opgemerkt dat zij uit deze casus heeft geleerd dat zij een volgende keer wél contact met de opdrachtgever moet opnemen om te vragen waarom klager zich voor een derde c.q. tweede keer aanmeldde voor een assessment.

V De overwegingen van het College

V.1. Wat betreft klachtonderdeel 1 inhoudende dat de uitslag van het e-assessment (de zogenaamde “F”-rapportage) van 6 augustus 2018 niet zou zijn meegenomen door verweerster in haar live selectierapport van diezelfde datum geldt het volgende.

Klager stelt dat dit het geval is geweest omdat hij een te hoge score in het e-assessment zou hebben behaald en verweerster het ongeloofwaardig vond overkomen naar de werkgever om dit te vermelden waardoor zij dit achterwege zou hebben gelaten.

Verweerster heeft aangevoerd dat dit onjuist is omdat in het selectierapport op pagina 2 onder “onderdelen” met zo veel woorden staat vermeld dat dit rapport onder meer is gebaseerd op de resultaten van de door klager ingevulde persoonlijkheidsvragenlijsten (waarmee kennelijk wordt bedoeld de “F”-rapportage). Zij heeft dus wel degelijk rekening gehouden met de resultaten van het e-assessment bij het opstellen van het selectieadvies. Zij heeft voorts ter zitting verklaard dat zij het prettig vindt al in het interview de uitslagen van de persoonlijkheidsvragenlijsten er bij te hebben omdat zij dan al weet waarop zij in het interview kan letten en dat dit ook in het interview met klager is gebeurd.

Het College van Toezicht constateert dat verweerster in haar selectierapport in het onderdeel “*aandachtspunten en risico’s*”, zoals geciteerd onder 1.g, het persoonlijkheidsprofiel van klager noemt als bevestigende uitkomst waaruit volgens haar volgt dat klager zichzelf eerder overschat. Hiermee is de stelling van klager inhoudende dat de resultaten van het e-assessment niet in het selectierapport zijn meegenomen niet juist. Het is weliswaar zo dat deze uitslagen niet één op één zijn overgenomen in het selectierapport, maar verweerster heeft uitgelegd waarom zij dat niet heeft gedaan en het College is van oordeel dat verweerster dit zo heeft kunnen en mogen doen. Dit klachtonderdeel is derhalve – bij gebrek aan feitelijke grondslag - ongegrond.

V.2. Het College geeft verweerster en daarmee het bureau wél in overweging om achter het onderdeel “persoonlijkheidsvragenlijsten” tussen haakjes te vermelden “F”-rapportage zodat voor een ieder aanstonds duidelijk is dat de resultaten van het e-assessment eveneens zijn meegenomen in het selectierapport.

V.3. Het College is wat betreft klachtonderdeel 2 van oordeel dat het feit dat het selectieadvies van augustus 2018 afwijkt van dat van januari 2017 op zichzelf niet tot de conclusie kan leiden dat dit laatst gegeven advies ongeloofwaardig dan wel onjuist is. Indien een persoon tot twee keer toe wordt geassessed kan dit leiden tot verschillende uitkomsten, met name indien – zoals staat vermeld in de beslissing van de klachtencommissie van het bureau – ten tijde van het tweede assessment competenties inmiddels deels op andere wijze worden gewaardeerd en er een ander rollenspel is ingezet.

Daarbij komt dat het advies in het rapport van augustus 2018 weliswaar minder gunstig is uitgevallen dan in januari 2017 maar ook dat het advies niet negatief luidt en dat er in het rapport van augustus 2018 bovendien wordt genoemd dat klager gelet op zijn intellectueel vermogen, persoonlijkheidsprofiel en leergierigheid vlot stappen zal kunnen maken in de genoemde aandachtspunten.

Het College is ten slotte van oordeel dat in het rapport op voldoende duidelijke wijze vermeld staat op welke gronden de bevindingen en conclusies berusten die daarin zijn getrokken. Het rapport voldoet daarmee aan de vereisten die in artikel 97 van de Beroepscode aan rapportage worden gesteld. Dit klachtonderdeel is dan ook eveneens ongegrond.

V.4. Het College overweegt ambtshalve voorts nog het volgende.

De professionele relatie die verweerster in deze zaak onderhield met klager en de werkgever is te kwalificeren als een meervoudige (cliënt)relatie. Enerzijds had verweerster rekening te houden met de belangen van klager als cliënt in de zin van artikel I.4 van de Beroepscode 2015. Anderzijds had zij te maken met de werkgever van klager als externe opdrachtgever in de zin van artikel I.8 van de Beroepscode. In een dergelijke situatie wordt van de beroepsbeoefenaar bijzondere aandacht gevergd omdat men in zo'n ingewikkelde relatie sneller te maken kan krijgen met belangenverstrengeling en beroepsethische dilemma's. Vandaar ook dat in de code speciale artikelen voor dergelijke situaties zijn opgenomen.

V.5. Artikel 64 is een dergelijk artikel in de Beroepscode en luidt als volgt:

“Vóór de aanvang van de professionele relatie dient de psycholoog zich ervan te vergewissen dat zowel de externe opdrachtgever als de cliënt of het cliëntsysteem over dezelfde informatie beschikt over het doel en de opzet van de professionele relatie en over de voorgenomen werkwijze. De opdracht kan slechts doorgang vinden als over doel en opzet tussen hen overeenstemming bestaat. Bij wijziging van de situatie of van de opdracht dient de psycholoog tot hernieuwde afspraken te komen.”

V.6. Het College is, gelet op de inhoud van dit artikel, van oordeel dat verweerster voor de aanvang van de professionele relatie zorgvuldiger te werk had kunnen gaan door zich bij de werkgever én bij klager beter te informeren over de precieze achtergrond van de vraagstelling, nu klager voor de tweede keer binnen twee jaar een volledig assessment ging maken in opdracht van zijn werkgever, met het oog op dezelfde functie, terwijl het eerdere assessment nog valide was. Daarmee had zij de informatie over het doel en de opzet van de professionele relatie alsmede de voorgenomen werkwijze voor alle betrokkenen - en niet in de laatste plaats voor zichzelf - scherper kunnen stellen en zou daarmee mogelijk deze klacht hebben kunnen voorkomen.

Nu verweerster ter zitting heeft opgemerkt dat zij geleerd heeft om op dit punt doortastender op te treden en voortaan in dergelijke gevallen ter verheldering contact op zal nemen met de opdrachtgever én met de cliënt, komt het College tot de slotsom dat de klacht ongegrond is.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht ongegrond als voormeld.

Aldus gewezen op 15 mei 2019

door:

mr. P.B. Martens, voorzitter,
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,
prof. dr. P.T. Cohen-Kettenis,
dr. ing. J.A. Damen,
drs. A.C. van der Horst,
leden

en ondertekend door de voorzitter,



P.B. Martens.