

18/49

## **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 november 2018 door de heer A en mevrouw B, hierna te noemen klagers, ingediende klacht tegen de heer drs. D, hierna te noemen verweerder, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen, en ingeschreven in het NIP-register psycholoog NIP.

---

### **I Het verloop van de procedure**

Het College heeft kennis genomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 16 november 2018;
- het verweerschrift d.d. 20 januari 2019.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 13 maart 2019, waarbij klagers en verweerder aanwezig waren. Verweerder werd vergezeld door zijn supervisor mevrouw C, GZ-psycholoog.

### **II De feiten**

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

- a. Klagers zijn de ouders van een minderjarige zoon E (hierna te noemen: de zoon).
- b. Verweerder is directeur/eigenaar van de praktijk "X".
- c. Klagers hebben de zoon in de zomer van 2018 bij de praktijk aangemeld voor een dyslexieonderzoek. In de door de praktijk verstrekte informatie aan ouders over een dergelijk onderzoek staat niet vermeld dat de uitkomst daarvan niet altijd duidelijkheid geeft of er wel of geen sprake is van dyslexie bij hun kind.
- d. Op 5 september 2018 is de rapportage van het dyslexieonderzoek aan klagers verzonden. Dit rapport is in deze procedure niet overgelegd.
- e. Op 6 september 2018 heeft de orthopedagoog aan klagers gemailld dat zij vernomen heeft dat klagers vragen hebben over het rapport, dat zij op 7 september niet werkzaam is en dat zij na het weekend, op maandagmiddag, contact met hen zal opnemen.
- f. Op 8 september 2018 hebben klagers een gedetailleerde lijst met vragen/opmerkingen aan de orthopedagoog gestuurd.
- g. Op maandagmiddag 10 september 2018 heeft een telefonisch gesprek plaatsgevonden tussen klagers en de orthopedagoog over het rapport.
- h. Op 12 september 2018 hebben klagers aan de orthopedagoog gemailld dat zij haar bedanken voor het gesprek van afgelopen maandag. Verder vragen klagers nadere uitleg over de in het rapport voorkomende zin: *"Het komende halfjaar wordt bekeken of E profiteert van specialistische hulp."* Klagers vermelden verder, als antwoord op een door de orthopedagoog in het gesprek gestelde vraag, dat de nare gevoelens die zij overhielden na het lezen van het verslag niet zijn weggenomen door het telefonisch overleg. Klagers hebben niet het gevoel dat zij met dit verslag verder kunnen. Voorts staan in deze mail nog vermeld zes puntsgewijs opgesomde inhoudelijke opmerkingen van klagers betreffende het rapport en het verrichte onderzoek.
- i. De orthopedagoog heeft hierop teruggemailld dat zij gaat overleggen met de orthopedagoog-generalist.

- j. Vervolgens heeft verweerder (kennelijk) als bedrijfsvoerder van de praktijk de communicatie met klagers overgenomen. Op 18 september 2018 heeft verweerder daarom aan klagers –voor zover hier van belang – het volgende gemaïld:
- “Geachte heer A en mevrouw B,  
Het is helaas een onderzoekstraject geworden met een “flinke dip”. We hebben dit intern meermaals besproken en hopen dat we met de nu gekozen aanvullingen/wijzigingen en werkwijze kunnen komen tot meer tevredenheid van u.  
Op verzoek van mevrouw F (de orthopedagoog, CvT) stuur ik u hierbij een vijftal documenten toe. Als er nog vragen of onduidelijkheden zijn, kunt u altijd contact met haar opnemen. Indien er nog onduidelijkheden in de rapportage staan, kunnen deze in overleg met mevrouw F nog aangepast worden. Graag verneem ik van u of u akkoord bent met de rapportage. Wij kunnen dan de definitieve rapportage opstellen en versturen.”*
- k. Verweerder heeft diverse mails aan klagers ondertekend met zijn naam en de aanduiding “psycholoog NIP”.
- l. Bij mailbericht van 24 september 2018, verzonden om 10.59 uur, hebben klagers onder meer teruggemaïld dat zij het weliswaar fijn hebben gevonden dat de praktijk de tijd heeft genomen om de adviezen te verduidelijken en het verslag aan te passen maar dat zij helaas nog steeds het gevoel hebben dat het onderzoek en de rapportage tekortschieten. Klagers vragen - na nog een aantal inhoudelijke opmerkingen betreffende de rapportage te hebben gemaakt - hun geld terug omdat zij het vertrouwen hebben verloren in de praktijk. Zij besluiten deze mail met de volgende opmerking: *“Wij vertrouwen er op dat jullie spoedig, doch uiterlijk binnen twee weken deze zaak schriftelijk met ons zullen afhandelen, anders zien wij ons genoodzaakt om verdere stappen te ondernemen in de klachtenprocedure.”*
- m. Verweerder heeft dezelfde dag nog om 14.33 uur hierop gereageerd met de volgende e-mail: *“Uw schrijven heb ik intern doorgeleid. Ik lees aan het eind van uw schrijven een soort dreigement. Daar zit ik niet op te wachten (niet op het stellen van termijnen – die zijn vastgelegd in procedures, en tevens niet op dreigen), wij werken naar eer en geweten en zo zuiver mogelijk. Dit helpt niet. Ik zal hierover contact met u opnemen.”*
- n. Verweerder heeft vervolgens getracht om die dag telefonisch contact op te nemen met klagers. Dit is niet gelukt. Hij heeft vervolgens om 17.32 uur een mail aan klagers gestuurd waarin hij hen vraagt contact met hem op te nemen.
- o. Klagers hebben om 17.59 uur het volgende aan verweerder gemaïld: *“Wij vinden uw reactie zeer onprofessioneel, zeker als u zegt “daar zit ik niet op te wachten.” Wij zaten niet te wachten op een slecht rapport waar we niet mee verder kunnen. Al met al hadden jullie bij ons een hoop tijd kunnen besparen door direct gedegen onderzoek te doen en een bijbehorend gedegen rapport te leveren.  
Wij eisen nu minimaal ons geld terug.  
Als niet binnen twee weken een concrete schriftelijke oplossing is gegeven kunt u deze brief beschouwen als klacht en deze doorsturen naar het daarvoor bestemde orgaan.”*
- p. Uiteindelijk heeft verweerder om 18.48 uur per mail aangeboden om 2/3<sup>e</sup> van het totaalbedrag dat met de opdracht was gemoeid te restitueren aan klagers. Hij heeft dit – voor zover hier van belang - gemotiveerd als volgt: *“(…) Wij hebben naar eer en geweten gehandeld en de opdracht die u ons heeft gegeven verzorgd.  
Inhoudelijk heb ik het volste vertrouwen in de personen waarmee u contact heeft gehad. Wij vinden het absoluut geen slecht rapport en met de adviezen dient u verder te kunnen. Hiermee hebben wij onze opdracht naar behoren verzorgd. Ik ga niet akkoord met een volledige terugbetaling.  
Toch zou ik graag voorkomen dat een vervolgtraject wordt ingezet conform uw (wat ik zie en beschrijf als) dreiging; dit zijn voor alle partijen lange en tijdrovende trajecten, de vraag is of een eventuele uiteindelijke genoegdoening – voor welke partij dan ook- dit waard is. Mijn vraag aan u is om de rapportage inhoudelijk te bespreken met een onafhankelijke deskundige*

*in uw omgeving, omdat er naar onze mening zinvolle zaken in worden besproken waar u ook inhoudelijk verder mee kunt. In de huidige constellatie zal dit echter lastig zijn, ik hoop dat u hier spoedig wel toe komt. (...)"*

- q. Klagers hebben op 1 oktober 2018 om 20.04 uur – voor zover hier van belang - het volgende teruggemailed:
- “Wij kwamen bij jullie met in feite twee vragen:*
- 1. Is onze zoon dyslectisch ja of nee?*
  - 2. Kunnen jullie adviezen geven hoe wij hem het beste kunnen ondersteunen (op school en thuis), want hij heeft grote (leer)problemen op school.*
- Beide vragen zijn onbeantwoord gebleven, want jullie hebben niet kunnen bepalen of hij wel of niet dyslectisch is en jullie hebben geen goede adviezen kunnen geven. In elk geval geen nieuwe. Zelfs niet na meerdere kansen op verbetering. In plaats daarvan geven jullie ons een lijst met andere deskundigen waar we naartoe zouden moeten om antwoorden te krijgen. Jullie zijn hiermee in gebreke gebleven. Voor ons is het daarom het beste om niet met jullie verder te gaan. Daarom eisen wij (nog steeds) minimaal ons geld terug. Indien u geen concrete schriftelijke oplossing wenst te geven kunt u deze brief beschouwen als klacht en deze doorsturen naar het daarvoor bestemde orgaan. Van de termijn van twee weken (d.d. 24-9-2018), is inmiddels nog één week resterend. (...)"*
- r. Verweerder heeft vervolgens die zelfde dag om 21.22 uur via een mail aan klagers aangeboden de betaling te restitueren en heeft hen - voor zover hier van belang - het volgende verzocht:
- “Wilt u mij nog laten weten of u instemt met terugbetaling en dat we het hierbij laten.”*
- s. Klagers hebben op 4 oktober 2018 per mail geantwoord dit aanbod alleen te willen aanvaarden onder de voorwaarde van mediation om het conflict op te lossen.
- t. Verweerder heeft hierop eveneens bij e-mail van 4 oktober 2018 onder meer geantwoord:
- “Ik sta open voor elke suggestie. (...) Dus nu geen restitutie maar wel in gesprek, onder leiding van een onafhankelijke gedragsdeskundige. Akkoord? Met wie wilde u dit gesprek aangaan? Ik ben verantwoordelijk voor het bedrijf en voor de bedrijfsvoering (dus financieel en personeel). Met mij? Wie gaat de kosten van de mediation dekken, wilt u dit betalen?”*
- u. Klagers hebben vervolgens bij e-mail van 5 oktober 2018, 9.51 uur, het volgende aan verweerder laten weten:
- “U zegt wel dat u open staat voor mediation, maar uw geeft daar geen enkele blijk van. Uw mail geeft geen basis voor mediation, dat is hiermee van de baan. U kunt onze betaling restitueren op onze rekening, wij verwachten uw betaling binnen zeven dagen.”*
- v. Verweerder heeft hierop op 5 oktober 2018 om 11.21 uur het volgende geantwoord:
- “Daar ga ik niet mee akkoord. Er is inmiddels ook binnen onze organisatie veel schade berokkent, het lijkt mij niet wenselijk om na enige restitutie nog contact met elkaar te hebben. Graag uw reactie.”*
- w. Toen klagers niet antwoordden heeft verweerder per e-mail van 11 oktober 2018 voorgesteld de rapportage te laten beoordelen door een onafhankelijke deskundige waarbij klagers ook hun eigen wensen en commentaren kunnen toevoegen.
- x. Klagers hebben op 16 oktober onder meer het volgende aan verweerder teruggemailed:
- “Wij hebben aangegeven geen enkel vertrouwen meer in jullie te hebben. Nu komt u met het voorstel om een onafhankelijke deskundige in te schakelen om met elkaar verder te gaan. Wij hebben het gevoel dat dit voorstel veel te laat komt en hebben er geen vertrouwen in dat het nog goed komt. We zouden kunnen spreken van contractbreuk op meerdere punten. En bovendien is er op geen enkel moment sprake geweest van excuses van jullie kant. Daarom handhaven wij onze eis tot minstens restitutie van onze betaling. Als u hier niet mee akkoord wenst te gaan, kunt u deze brief als klacht beschouwen en dient u er zorg voor te dragen onze klacht over te dragen aan de daartoe bevoegde instantie.”*

- y. Verweerder heeft op 17 oktober teruggemaid dat hij volledige terugbetaling (100% restitutie) aanbiedt onder voorwaarde dat dit dossier volledig kan worden gesloten.
- z. Dit voorstel hebben klagers bij e-mail van 31 oktober 2018 verworpen waarna zij (zoals aangekondigd in deze e-mail) op 16 november 2018 deze klacht hebben ingediend.

### III Het standpunt van klagers en de klacht

De klacht houdt in, zakelijk en kort weergegeven, dat verweerder als directeur/eigenaar van de praktijk in strijd met de Beroepscode heeft gehandeld omdat:

1. Hij klagers tijdens de afhandeling van hun klachten stelselmatig intimiderend en onprofessioneel heeft benaderd;
2. Niet duidelijk is of de klachtafhandeling onafhankelijk is geweest omdat daarover niets staat vermeld op de website van de praktijk.

Klagers hebben hierdoor het vertrouwen in de praktijk totaal verloren.

### IV Het standpunt van verweerder

Verweerder heeft – primair - aangevoerd dat hij geen behandelrelatie heeft gehad met klagers en dat de klacht dus niet op de juiste plek is neergelegd waardoor klagers niet-ontvankelijk zijn in de klacht. Subsidiair voert hij – inhoudelijk - onder meer aan dat er zeer veel moeite is gedaan om vanuit de praktijk tot een oplossing te komen maar dat klagers dit steeds hebben geweigerd. Zij wilden ook geen enkel gesprek aangaan met verweerder dan wel met de hoofdbehandelaar.

Verweerder heeft voorts ter zitting verklaard dat de impact van een tuchtprocedure voor hem immens is, dat niemand op een tuchtprocedure zit te wachten, dat zijn opmerkingen betreffende de woordkeuze van klagers over de indiening van een klacht spiegelend bedoeld waren omdat hij niet wilde dat het op deze manier ging en dat hij hiermee escalatie heeft willen voorkomen.

Voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht zal in het onderstaande nader op het verweer worden ingegaan.

### V De overwegingen van het College

#### Met betrekking tot de ontvankelijkheid:

V.1. Het College is van oordeel dat klagers ontvankelijk zijn in hun klacht. Het handelen van verweerder is aan te merken als beroepsmatig handelen in de zin van artikel 1.1 van de Beroepscode nu hij zijn correspondentie met klagers heeft ondertekend met zijn naam en daarbij vaker de toevoeging “psycholoog NIP” heeft gebruikt. Dat verweerder als directeur/eigenaar zelf geen behandelrelatie had met (de zoon van) klagers is hierbij niet relevant. Het primaire verweer slaagt dus niet.

#### Wat betreft de inhoud van de klacht:

V.2. Het College is van oordeel dat verweerder jegens klagers niet voldoende zorgvuldig heeft gehandeld. Dit is in strijd met artikel 15 van de Beroepscode.

Verweerder heeft zich – zoals blijkt uit de hierboven geciteerde correspondentie tussen partijen - vanaf zijn eerste mail aan klagers in belangrijke mate laten leiden door zijn emoties. Zo is zijn eerste zin in het contact met klagers: *“het is helaas een onderzoekstraject geworden met een “flinke dip” al gekleurd.* Voorts kwalificeert hij de opmerkingen van klagers betreffende de (mogelijke) indiening van een klacht direct als *“een soort dreigement”* waarop hij niet zit te wachten. In plaats van neutraal te reageren op de vragen en opmerkingen van klagers zet verweerder hiermee de problematiek op scherp. Verweerder dient zich als psycholoog, ook in zijn hoedanigheid van directeur/eigenaar, voldoende te kunnen verplaatsen in de gevoelens van cliënten, zeker gezien de omstandigheid dat in de informatie die klagers vooraf aan het dyslexieonderzoek ter beschikking stond, niet was aangegeven dat de uitslag van een dergelijk onderzoek ook zou kunnen zijn dat er geen uitspraak over

wel/niet dyslexie wordt gegeven. Uit de e-mails die verweerder verstuurd blijkt echter dat hij zich niet in de positie van klagers verplaatste omdat hij in die mails steeds bleef vasthouden aan zijn eigen gelijk. Het naar eigen zeggen spiegelende optreden van verweerder heeft daarbij eerder escalerend dan de-escalerend gewerkt. Anderzijds acht het College het overigens geen enkel bezwaar dat verweerder achter de medewerkers van zijn praktijk staat.

Naar het oordeel van het College had verweerder ingevolge artikel 102 van de Beroepscode deskundig advies en ondersteuning moeten vragen gelet op zijn weerstand tegen en gevoeligheid voor mogelijk in te dienen klachten. Zo had hij over de e-mailwisseling met klagers met een tweede persoon kunnen overleggen en had hij bovendien langere pauzes tussen de gewisselde mails kunnen laten teneinde met voldoende professionele distantie (artikel 41 van de code) te kunnen reageren. Een voorbeeld waarin dit laatste van belang zou zijn geweest is - naar het oordeel van het College - de situatie waarin verweerder het aanbod van klagers van 5 oktober 2018 (namelijk restitutie van het door hen betaalde bedrag) niet heeft geaccepteerd maar daaraan wederom nadere voorwaarden ging stellen. In dit kader is ook denkbaar dat verweerder een klachtenfunctionaris bij de praktijk aanstelt. Klachtonderdeel 1 is in zoverre gegrond.

V.3. Wat betreft de onafhankelijkheid van de klachtafhandeling hebben klagers aangevoerd dat er op de website van de praktijk geen informatie over een klachtprocedure te vinden is en dat verweerder hen hierop niet heeft willen wijzen.

Verweerder heeft aangevoerd dat de klachtprocedure bij de praktijk bestaat uit de procedure bij het College van Toezicht van het NIP en dat deze informatie op de website van de praktijk vermeld staat. Onder deze omstandigheden kan het College niet vaststellen dat de informatie over de klachtprocedure onvoldoende duidelijk is, omdat aan het woord van de één niet meer geloof kan worden gehecht dan aan het woord van de ander. In gevallen als deze is het vaste tuchtrechtspraak dat het verwijt van klagers niet gegrond kan worden bevonden. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van klagers minder geloof verdient dan dat van verweerder, doch op de omstandigheid dat voor het oordeel of een bepaalde verweten gedraging van de aangeklaagde tuchtrechtelijk verwijtbaar is, eerst moet worden vastgesteld welke feiten daaraan ten grondslag gelegd kunnen worden. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

Het College komt tot de slotsom dat klachtonderdeel 1 gegrond is en klachtonderdeel 2 ongegrond. Het College acht de maatregel van waarschuwing (als lichtste maatregel) passend.

## **VI De beslissing**

Het College van Toezicht:

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

Aldus gewezen op 13 maart 2019

door:

mr. C.M. Berkhout, voorzitter,  
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,  
drs. R. Beer,  
drs. J. Mulder,  
prof. dr. M.J.M. van Son,  
leden

en ondertekend door de voorzitter,



C.M. Berkhout.