

## **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 20 oktober 2018 door mevrouw A, hierna te noemen klaagster, ingediende klacht tegen mevrouw drs. B, 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. 20 oktober 2018;
- het verweerschrift ontvangen op 13 december 2018;
- de uitnodiging d.d. 8 januari 2019 van de secretaris van het College aan partijen voor de zitting van 13 februari aanstaande;
- de brief van klaagster van 9 januari 2019 waarin zij meldt de mondelinge behandeling te willen afgelasten;
- de brief van de secretaris van het College van 15 januari 2019 met de vraag of klaagster de klacht wenst in te trekken;
- de brief van klaagster van 22 januari 2019 waarin zij meldt dat zij een intrekking te ver vindt gaan maar niet aanwezig kan zijn op een zitting;
- De brief van de secretaris van het College van 29 januari 2019 waarbij aan verweerster laatstgenoemde brief ter informatie wordt doorgestuurd en waarin staat vermeld dat de mondelinge behandeling buiten afwezigheid (hier is bedoeld aanwezigheid) van klaagster zal plaatsvinden.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 13 februari 2019, waarbij verweerster aanwezig was. Klaagster was afwezig met bericht.

### **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 basispsycholoog in haar solo psychologiepraktijk voor kortdurende psychologische behandeling voor volwassenen, kinderen en jeugdigen.
- b. Op 5 mei 2018 is de partner van klaagster plotseling overleden.
- c. Op 11 juni 2018 heeft klaagster een intakegesprek gevoerd met verweerster vanwege rouwverwerking en terugkeer naar het werk. Dit gesprek is goed verlopen. Verweerster heeft ter zitting verklaard dat het klopt dat zij tijdens dit gesprek de indruk heeft gewekt dat klaagster binnen een week bij haar terecht kon voor behandeling.
- d. Overeenkomstig verweersters verzoek heeft klaagster daarna op diezelfde dag een e-mail gestuurd aan verweerster dat zij graag vervolggesprekken met haar wil op maandag 18 en 25 juni 2018. Verder heeft klaagster via de site van verweerster gesprekken met verweerster ingepland op 2 en 9 juli 2018.
- e. Omdat klaagster vervolgens - ook na een rappel per mail - niets meer hoorde van verweerster heeft zij die ingeplande afspraken weer geannuleerd. Zij heeft hierover een e-mail aan verweerster gezonden op 25 juni 2018 met - onder meer - de volgende tekst:  
“(…)  
*Ik wil je graag enkele dingen terugkoppelen.*

*In mijn zoektocht naar een geschikte psycholoog kwam ik bij jou terecht. Je gaf op je website duidelijk aan waar je voor staat. Helderheid bieden. Een concreet stappenplan opstellen. Weten waar je aan toe bent. Toewerken naar het gestelde doel. Daarnaast kon ik ook snel op je spreekuur komen. En die 2 dingen waren voor mij belangrijk. Zodoende de eerste afspraak gepland op 11 juni jl.*

*Aan het eind van het gesprek gaf je aan dat ik een email mocht sturen met het verzoek voor een vervolgspraak voor de daaropvolgende week. Niets meer van je vernomen. Dat vind ik jammer. Temeer omdat je me toezegde dat 'bestaande klanten er tussen geplaatst worden'. In deze fase voel ik me kwetsbaar en ben ik gevoelig als mensen hun afspraken niet nakomen. Dit hangt voor mij samen met de mate van 'kunnen rekenen' op de ander en 'betrouwbaar zijn'. Daarnaast gaf je signalen af dat je het druk had. Ik kreeg de indruk dat je overbelast bent. Te veel zaken aan je hoofd. Dit hoeft niet zo te zijn uiteraard. Maar die indruk gaf je mij. Hetgeen bijdraagt aan het gevoel dat je 'er dan niet helemaal bij bent met je hoofd'. Om de genoemde redenen heb ik besloten geen vervolg te geven aan onze ontmoetingen (...)*

- f. Verweerster heeft eveneens per e-mail van 25 juni 2018 – voor zover hier van belang – het volgende aan klagster geantwoord:
- “(…)  
je hebt bijna of klein beetje gelijk. Ik ben net niet overbelast. Op mijn werk ben ik trouwens nooit belast, maar administratief en plantechisch ben ik wat minder de laatste tijd. Ik ben er desalniettemin volledig bij met mijn hoofd. Ik moet alleen in de reorganisatie omdat ik een soort moeder blijk te zijn nog erger dan ik zelf dacht. Ik ga nl. niet 4 dagen werken, wat de bedoeling was. Ik blijf op 3.  
(…)  
Neemt niet weg dat ik in jouw geval had ik moeten reageren (of je had nogmaals aan de bel moeten durven trekken. Het liefst boos. Want dat zo eigenlijk nog best eens therapeutisch kunnen zijn. Voor jou).  
Omdat ik vind dat ik gefaald heb volgens een andere norm dan de jouwe in het gegeven van vertrouwen bij iemand zoals jij (...) wil ik je graag als je dat prettiger vind je geld terug geven. Of gratis een sessie aanbieden om je teleurstelling in mij te uiten.  
Ik ga in ieder geval iedereen op papier een disclaimer meegeven aan nieuwe cliënten waarin staat dat je per mail soms drie keer moet bellen. Maar goed, daar heb jij nu niets aan. En misschien onderschat ik ook de ernst.  
(…)”*
- g. Klagster heeft het aanbod tot terugbetaling aanvaard en heeft verweerster daartoe op 26 juni 2018 haar bankrekeningnummer verstrekt.
- h. Bij e-mailbericht van 28 juli 2018 heeft klagster verweerster nog eens helpen herinneren aan het door haar aanvaarde voorstel van verweerster het door klagster betaalde bedrag terug te storten.
- i. Verweerster heeft hierop diezelfde dag gereageerd per e-mail met de volgende mededeling:
- “Ik wil je nu graag begrenzen in jouw bejegening richting mij. Het is een vakantieperiode en we zitten midden in een verhuizing en ik ben je geen geldelijke vergoeding verplicht. Het bedrag wordt overgemaakt wanneer de boekhouder daaraan toekomt. De opdracht is gegeven. (...)”*
- j. Klagster heeft in een per aangetekende en per gewone post verzonden brief van 10 september 2018 (opgesteld door haar rechtsbijstandsverzekeraar) verweerster gesommeerd het bedrag van € 90,= aan haar te voldoen en zij heeft haar in gebreke gesteld.
- k. Op 27 oktober 2018 heeft verweerster het bedrag aan klagster overgemaakt.

### III Het standpunt van klaagster en de klacht

De klacht houdt in, zakelijk weergegeven, dat verweerster in strijd met de Beroepscode heeft gehandeld omdat zij in korte tijd tot twee keer toe haar belofte niet is nagekomen. Zo reageerde zij pas na twee weken op de e-mail van klaagster van 11 juni 2018 én heeft zij het gedrag van € 90,= pas zeer laat terugbetaald. Hiermee heeft ze als professional het vertrouwen van klaagster ernstig geschaad.

### IV Het standpunt van verweerster

Verweerster was er bij aanvang van de zitting klaarblijkelijk niet van op de hoogte dat klaagster verhinderd was naar de zitting te komen. Desgevraagd heeft verweerster ter zitting hierover verklaard dat zij de brievenbus van haar praktijk niet leegt waardoor zij de brief van het College van 29 januari 2019 hierover niet heeft gelezen.

Verweerster heeft ter zitting erkend dat zij slordig is geweest. Het klopt dat er inderdaad maar één gesprek met klaagster is geweest. Zij heeft de e-mail van klaagster van 11 juni 2018 niet gezien. Pas op 25 juni 2018 zag zij de mail van klaagster met de annulering van de afspraken. Verweerster heeft hierover verklaard dat zij in die periode op zoek was naar de juiste balans in haar leven. Zij was 1,5 jaar daarvoor bevallen van een tweeling en was toen verwickeld in een scheiding waardoor zij moest verhuizen. Verweerster vindt het een kardinale fout van zichzelf dat zij niet direct na 26 juni 2018 het bedrag aan klaagster heeft overgemaakt. Wat betreft de e-mail aan klaagster van 28 juli 2018 heeft verweerster gezegd dat zij daarmee de mist is ingegaan. Zij wil steeds emotioneel congruent zijn met haar cliënten maar dit lukt haar de laatste tijd (sinds de geboorte van haar kinderen) niet meer. Haar supervisor heeft haar daarom geadviseerd het rustiger aan te doen maar verweerster heeft de inkomsten uit de praktijk nodig voor haar levensonderhoud.

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

V.1. Het College is van oordeel dat verweerster ingevolge artikel 14 van de Beroepscode gehouden is te zorgen voor een goede kwaliteit van haar beroepsmatig handelen.

In de zomer van 2018 was verweerster daartoe kennelijk niet langer in staat nu zij in die tijd zowel fysiek als geestelijk zodanige persoonlijke problemen had dat zij berichten in haar zakelijke mailbox heeft gemist, dan wel niet heeft beantwoord. Daarmee heeft zij de belangen van klaagster ernstig verwaarloosd. Naar verweerster wist rekende klaagster erop dat zij op korte termijn bij verweerster terecht kon. Het College is het gezien deze omstandigheden met klaagster eens dat twee weken wachten op een antwoord te lang was, mede gelet op de door verweerster bij klaagster gewekte verwachtingen. Verweerster heeft hierdoor in strijd gehandeld met artikel 45 van de Beroepscode dat inhoudt dat geen verwachtingen worden gewekt betreffende de dienstverlening die niet op de realiteit gestoeld zijn. Dit klemt temeer nu het door klaagster opgelopen trauma vanwege het overlijden van haar partner, dat slechts 5 weken daarvoor had plaatsgevonden, nog zeer vers was.

Voorts heeft verweerster bij klaagster op 11 juni 2018 de indruk gewekt er niet bij te zijn met haar hoofd en heeft verweerster ter zitting erkend dat er op dat moment sprake was van een onbalans in haar leven. Op zichzelf vormt dit laatste geen reden direct te moeten stoppen met beroepsmatig handelen maar die omstandigheden mogen er niet toe te leiden dat het beroepsmatig handelen hierdoor negatief wordt beïnvloed. Dit was bij verweerster echter wel het geval. Behalve dat verweerster niet meer adequaat kon reageren op de hulpvraag van klaagster heeft zij eveneens arrogant op de terecht aanmerkingen van klaagster geantwoord door te suggereren dat het therapeutisch goed zou zijn voor klaagster om boos op haar te worden. Ook de gedachte van verweerster om cliënten in haar praktijk een disclaimer mee te geven inhoudende dat als iemand een mail naar de praktijk stuurt, die persoon daar tot drie keer toe achteraan moet bellen, houdt geen zorgvuldig handelen in.

Daarnaast heeft verweerster op 28 juli 2018 naar het oordeel van het College disrespectvol gereageerd op het terecht rappel van klaagster tot terugbetaling van € 90,=, zijnde het door verweerster zelf gedane en door klaagster aanvaarde voorstel. In haar antwoord vermeldt zij immers dat zij klaagster

graag wil begrenzen en heeft zij ten onrechte opgenomen dat zij klaagster geen geldelijke vergoeding verplicht is.

Verweerster heeft hierdoor in strijd gehandeld met artikel 107 van de code.

Psychologen onderkennen volgens dit artikel - voor zover mogelijk in een vroeg stadium - tekenen die wijzen op zodanige persoonlijke, psychische of fysieke problemen dat hun beroepsmatig handelen negatief beïnvloed dreigt te worden. Zij roepen in dergelijke situaties tijdig deskundig advies en ondersteuning in om problemen te voorkomen of te verminderen.

Verweerster heeft in dit kader verklaard dat zij intervisie heeft en dat zij een en ander heeft besproken met haar supervisor, die haar heeft aangeraden het rustiger aan te doen.

Verweerster heeft dit advies naar het oordeel van het College echter onvoldoende ter harte genomen. Zij heeft destijds haar praktijkvoering weliswaar verminderd van vier naar drie dagen, maar dit was in de gegeven omstandigheden blijkbaar onvoldoende. Dat verweerster privé de zorg had voor haar tweeling, in een scheiding verkeerde, moest verhuizen en diende te voorzien in haar levensonderhoud, leidt niet tot een ander oordeel.

V.2. Ernstig is dat ter zitting gebleken is dat verweerster ook nu nog onzorgvuldig is in haar praktijkvoering gezien het feit dat zij de brievenbus van de praktijk niet leegt, waardoor is komen vast te staan dat zij ook thans nog achter de feiten, zoals aan de orde in deze tuchtprocedure, aanloopt.

Het College komt tot de slotsom dat de klacht in zijn geheel gegrond is.

Het College is van oordeel dat de maatregel van berisping passend is. Deze zwaardere maatregel is op zijn plaats omdat verweerster herhaaldelijk ten opzichte van klaagster, die naar verweerster wist, in een moeilijke en kwetsbare periode verkeerde, in verschillende opzichten niet professioneel gehandeld heeft. Voorts acht het College het zeer zorgelijk dat verweerster - als basispsycholoog werkzaam in een praktijk zonder collega's - haar praktijkvoering nog steeds niet op orde heeft. Het College acht het raadzaam dat verweerster op dit vlak intensievere hulp en ondersteuning zoekt en moedigt verweerster daartoe aan.

## VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht gegrond;
- berispt verweerster.

Aldus gewezen op 13 februari 2018

door:

mr. D.J. Markx, voorzitter,  
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,  
dr. T.A.W. van der Schoot,  
prof .dr. M.J.M. van Son,  
leden

en ondertekend door de voorzitter,



D.J. Markx.