

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 e-mail van 28 juli 2018 door mevrouw A, hierna te noemen klagster, ingediende klacht tegen mevrouw drs. B, hierna te noemen verweerster, 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 d.d. 28 juli 2018;
- het verweerschrift met bijlagen d.d. 14 september 2018;
- de e-mail van klagster d.d. 13 januari 2019, aangemerkt als repliek;
- de brief d.d. 17 januari 2019 van de secretaris van het College aan verweerster, waarin zij haar mededeelt dat verweerster desgewenst schriftelijk of mondeling tijdens de zitting op de repliek kan reageren.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 13 februari 2019, waarbij klagster en verweerster aanwezig waren.

II De feiten

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

II 1. Klagster is op verwijzing van haar huisarts in behandeling gekomen bij verweerster. Op 13 maart 2018 heeft een intakegesprek plaatsgevonden. Op diezelfde dag hebben klagster en verweerster een behandelovereenkomst getekend.

II 2. Tijdens het intakegesprek is ter sprake gekomen dat klagster een oom heeft die een bekende huisarts is in de plaats waar de praktijk van verweerster is gevestigd, en dat verweerster met deze oom bevriend is en hem regelmatig spreekt.

II 3. Op 16 maart 2018 is er app-contact geweest tussen klagster en verweerster over de verwijfsbrief van de huisarts, die verweerster nog niet had gekregen.

II 4. Op 18 maart 2018 heeft verweerster aan klagster per e-mail een aantal vragenlijsten gestuurd met het verzoek deze in te vullen en aan haar te retourneren. Bij e-mail van 22 maart 2018 heeft klagster de ingevulde vragenlijsten aan verweerster gezonden.

II 5. Op 10 april 2018 vond het tweede consult plaats. Tijdens dat consult probeerde verweerster tevergeefs de bijlage bij klagsters e-mail met de ingevulde vragenlijsten te openen. Het gesprek is voortgezet zonder gebruikmaking van de vragenlijsten en er is een nieuwe afspraak gemaakt voor een consult in mei.

II 6. Op 17 april 2018 13:51 heeft klagster verweerster een e-mail gestuurd met de volgende inhoud: *“Hierbij wil ik laten weten dat ik besloten heb om niet meer verder te gaan met de behandelingen. Dus vanaf de volgende afspraak in mei, zeg ik het af.”*

Deze e-mail werd gevolgd door een bericht van klagster dat zij een ander adres had.

II 7. Verweerster heeft geantwoord bij e-mail van 17 april 2018 2:04: *“Ik begrijp het. Het ga je goed!”* Daarop heeft klaagster als volgt gereageerd bij e-mail van dezelfde dag 3:20: *“Dank je wel, en hoop dat je mijn 2^e mail ook ontvangen hebt. En hoop ook dat je begrijpt dat als je bevriend bent met dr. X, die mijn oom is, dat ik niet achterdochtig ben, maar dat je daarmee geen vertrouwen kan geven. Maar in ieder geval bedankt voor je begrip!”*

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 dat zij haar vertrouwen heeft geschaad doordat zij door haar uitlatingen over haar contacten met haar oom, de heer X, de indruk bij klaagster heeft gewekt dat ze met hem over klaagster heeft gesproken.
2. Klaagster acht het onzorgvuldig dat verweerster de bijlagen bij haar e-mail niet heeft proberen te openen voordat zij op het tweede gesprek kwam. Volgens klaagster had zij verweerster verzocht het haar te laten weten indien de e-mail met vragenlijsten niet in goede orde zou zijn ontvangen, hetgeen verweerster heeft nagelaten. Hierdoor konden de vragenlijsten niet worden besproken tijdens het tweede gesprek, dat daardoor verder rommelig verliep.

IV Het standpunt van verweerster

Verweerster heeft de klacht gemotiveerd betwist. Voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht zal daarop in het onderstaande worden ingegaan.

V De overwegingen van het College

Ten aanzien van de klacht overweegt het College als volgt.

Ad klachtonderdeel 1:

Verweerster heeft ter zitting verklaard dat zij, toen tijdens het intakegesprek, op 13 maart 2018, bleek dat zij klaagsters oom kende, klaagster voor de keus heeft gesteld af te zien van de behandeling bij haar, maar dat klaagster ervoor heeft gekozen toch door te gaan met de behandeling.

Dit blijkt ook uit het feit dat klaagster diezelfde dag de behandelovereenkomst heeft ondertekend.

Klaagster heeft aangevoerd dat, toen zij aan verweerster tijdens het tweede gesprek vroeg of ze klaagsters oom nog had gesproken, verweerster *‘met een gemene lach’* heeft geantwoord: *“Ja, elke dag!”*

Verweerster heeft ontkend dat zij dit heeft gezegd en heeft tevens verklaard dat zij op geen enkele wijze met klaagsters oom over klaagster heeft gesproken.

Onder deze omstandigheden kan het College niet vaststellen of verweerster zich inderdaad aan het door klaagster gestelde heeft schuldig gemaakt, 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 de klagende partij niet gegrond kan worden bevonden. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van de klagende partij minder geloof verdient dan dat van de aangeklaagde, maar 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 gelet hierop ongegrond.

Ad klachtonderdeel 2:

Verweerster heeft ter zitting verklaard dat zij had gezien dat er een e-mail met bijlage van klaagster was binnengekomen. Tevens heeft verweerster verklaard dat zij als werkwijze hanteert dat zij tijdens het tweede consult de van de cliënt ontvangen bijlage met de ingevulde vragenlijsten opent en met de cliënt bespreekt.

In dit geval is tijdens dat gesprek, op 10 april 2018, gebleken dat de bijlage niet kon worden geopend vanwege een beschadigd bestand.

Het College is van oordeel dat het verweerster niet kan worden verweten dat zij de vragenlijsten niet heeft kunnen openen. Verweerster mocht ervan uitgaan dat de e-mail met de bijlage intact was.

Ook acht het College verweersters werkwijze zoals door haar omschreven niet onzorgvuldig.

Dat het tweede gesprek ten gevolge van het niet beschikbaar zijn van de ingevulde vragenlijsten anders is verlopen dan klaagster had verwacht, hoeft niet te betekenen dat het daardoor geen inhoudelijk goed en nuttig gesprek was. Dat klaagster het gesprek als rommelig heeft ervaren kan worden verklaard doordat zij andere verwachtingen van het gesprek had, maar hoeft niet te impliceren dat verweerster is tekortgeschoten in de wijze waarop zij deze sessie heeft ingevuld.

Het College heeft concluderend geen tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van de kant van verweerster kunnen constateren, zodat ook het tweede klachtonderdeel ongegrond is.

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 **13 februari 2019**

door:

mr. J.P. Fokker, voorzitter,
mr. T.A. Leenhouts-Strijker, secretaris,
drs. I.A.M. Boonekamp,
prof. dr. P.T. Cohen-Kettenis,
drs. J.R. Mulder,
leden

en ondertekend door de voorzitter,



J.P. Fokker