

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 30 mei 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, en ingeschreven in het NIP-register psycholoog NIP.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift d.d. 30 mei 2018;
- het verweerschrift d.d. 1 juni 2018;
- door klaagster ter zitting overgelegde stukken, te weten een overzicht van de inhoud van de WhatsAppcontacten tussen klaagster en verweerster in de periode 25 oktober 2017 tot 21 mei 2018.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 13 februari 2019, waarbij klaagster 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. Klaagster is wegens meerdere klachten in behandeling gekomen bij verweerster. De behandeling bestond onder meer uit EMDR en e-health programma's.

II 2. In de periode oktober 2017 tot en met 30 mei 2018 heeft verweerster van de 23 afspraken voor een consult er 9 á 10 afgezegd wegens persoonlijke omstandigheden en gezondheidsklachten. Bij het annuleren van de afspraken werd steeds een nieuwe afspraak gemaakt, behalve bij de laatste afspraak, die op 30 mei 2018 stond gepland.

II 3. Het afzeggen van de afspraken en het maken van een nieuwe afspraak ging via WhatsApp.

II 4. Op 25 januari 2018 heeft verweerster klaagster een WhatsApp gestuurd met de volgende inhoud:

“L.S.,

Ben bezig met het opzetten van een Xbedrijf voor mezelf (vnl Y)

Ik zou voor de administratieve en bv nieuwsbrieven kant wel een slimme, handige hulp kunnen gebruiken, die een centje wil bijverdienen....er moet erg veel genetwerkt worden, digitaal, website onderhouden etc etc ...

als je iemand kent, die graag een centje wil bijverdienen en niet duur is??? Het moet nog opgezet worden, dus er zijn nog geen inkomsten, wel veel investeringen.

Heb je een tip? Iemand die netjes, gestructureerd is en goed met de computer kan omgaan?

Ik hoor het graag, vriendelijke groeten, ..”

II 5. Klaagster heeft eind mei 2018 aangekondigd over te stappen naar een andere behandelaar, met als motivering dat, aangezien verweerster zo laat de afspraken cancelde, haar vertrouwen in verweerster onherstelbaar is beschadigd.

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 veel afspraken heeft afgezegd, en dat zij dat vaak laat, soms pas enkele uren van tevoren, deed.
Volgens klaagster heeft haar behandeling hierdoor veel langer dan nodig geduurd.
2. Met verwijzing naar het door haar ter zitting overgelegde overzicht van de inhoud van de WhatsAppcontacten tussen haar en verweerster, aangaande het afzeggen van afspraken en het maken van nieuwe afspraken in de periode 25 oktober 2017 tot 21 mei 2018, heeft klaagster haar klacht aangevuld. Verwijzend naar het contact op 25 januari 2018, zoals geciteerd onder II 4, stelt klaagster dat verweerster onprofessioneel heeft gehandeld door aan haar te vragen of zij iemand wist om verweerster bij te staan bij het opzetten van een Xbedrijf. Klaagster acht dit verzoek ongepast in het kader van een relatie tussen een cliënt en een therapeut.

IV Het standpunt van verweerster

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

Ad klachtonderdeel 1:

Verweerster heeft erkend dat zij regelmatig afspraken met klaagster heeft afgezegd. Volgens verweerster heeft zij een Z - aandoening waarvan zij op onverwachte tijden last kan hebben, zodanig dat zij dan niet in staat is therapie te geven.

Verweerster stelt dat klaagster hiervan op de hoogte was en dat zij zich bij klaagster heeft verontschuldigd voor de overlast die hierdoor zou kunnen worden veroorzaakt.

Volgens verweerster zorgde zij er steeds voor dat er zo snel mogelijk een nieuwe afspraak werd gemaakt of dat een telefonisch consult werd aangeboden.

Naar haar zeggen heeft zij klaagster daarnaast een aantal e-health programma's verstrekt, zodat zij te allen tijde verder kon met het werken aan haar klachten, ook als er een gesprek zou uitvallen, en heeft zij steeds direct gereageerd als klaagster iets had geschreven in dit programma, ook buiten kantooruren.

Verweerster stelt dat de behandeling van klaagster zo goed verliep, dat zij meende te kunnen toewerken naar een beëindiging van de therapie en naar een lagere frequentie van de gesprekken, hetgeen zij met klaagster heeft besproken.

Volgens verweerster heeft zij geprobeerd via een telefoongesprek met klaagster tot een oplossing te komen, maar wilde klaagster daar niets van weten.

Ad klachtonderdeel 2:

Verweerster heeft ter zitting benadrukt dat het bericht van 25 januari 2018 niet was bedoeld om aan klaagster zelf te vragen of zij haar wilde helpen bij het opzetten van een Xbedrijf, maar dat het haar erom ging of klaagster wellicht iemand kende die dit zou kunnen en willen doen.

Verweerster heeft ter zitting verklaard dat zij dit bericht heeft rondgestuurd aan personen, - onder wie aan klaagster -, van wie zij dacht dat die wellicht iemand zouden kennen die hiervoor in aanmerking kwam.

V De overwegingen van het College

Ten aanzien van de klacht overweegt het College als volgt.

Ad klachtonderdeel 1:

Het College heeft kennisgenomen van het door klaagster overgelegde overzicht van de afspraken en de afzeggingen, en van de toelichting daarop van de kant van verweerster.

Het College heeft geconstateerd dat over de periode 11 oktober 2017 tot en met 30 januari 2018, grofweg de eerste helft van de totale periode waarin de behandeling plaatsvond, bijna de helft van de sessies geen doorgang heeft gevonden, waarbij de laatste afspraak uit die periode, te weten die van 30 januari 2018, niet kon doorgaan omdat zowel klaagster als verweerster ziek was. De overige afspraken werden door verweerster afgezegd.

Naar het oordeel van het College was eind januari 2018 een moment ontstaan waarop verweerster de afweging had moeten maken of zij op deze manier kon doorgaan met de behandeling.

Verweerster heeft weliswaar aangevoerd dat klaagster steeds begripvol heeft gereageerd op haar afzeggingen, maar zij had, nu de verantwoordelijkheid voor het behandeltraject bij haar als behandelaar lag, de afweging moeten maken of voortzetting van de therapie gezien de vele afzeggingen nog wel verantwoord was.

Het had op verweersters weg gelegen om in de genoemde periode met klaagster het gesprek aan te gaan teneinde klaagster bij de ontstane situatie te betrekken en te bespreken hoe klaagster daartegen aankeek. Als mogelijke oplossing zou verweerster een (tijdelijke) verwijzing naar een andere psycholoog met klaagster hebben kunnen bespreken.

Verweerster heeft er weliswaar steeds voor gezorgd dat zij e-health contacten onderhield met klaagster, maar naar het oordeel van het College is dat soort contacten niet in gelijke mate geschikt als face-to-face contacten om te peilen hoe het er echt voorstaat met een cliënt.

Gelet op de ernstige problematiek waarmee klaagster bij verweerster was gekomen, diende verweerster er zorg voor te dragen dat zij op optimale wijze invulling aan de behandeling kon geven.

De vele afzeggingen stonden daarbij echter in de weg.

Het College acht het begrijpelijk dat op een gegeven moment de maat vol was voor klaagster en dat zij om die reden de behandeling heeft beëindigd.

Verweerster had niet mogen afgaan op de ogenschijnlijke inschikkelijkheid en meegaandheid van klaagster op momenten dat zij afspraken afzegde. Zoals gezegd had dit te maken met klaagsters geneigdheid op sociaal wenselijke wijze te reageren.

Verweerster had moeten inzien dat zeker voor een jeugdige cliënt als klaagster, gezien haar problematiek, het regelmatig afzeggen van afspraken kan worden ervaren als in de steek te worden gelaten.

Het College komt tot de slotsom dat verweersters handelwijze in strijd was met artikel 107 van de Beroepscode 2015, zodat het eerste klachtonderdeel gegrond is.

Ad klachtonderdeel 2:

Klaagster heeft ter zitting een overzicht overgelegd van alle WhatsAppcontacten met verweerster aangaande het afzeggen van afspraken en het maken van nieuwe afspraken. Het College heeft dit overzicht geaccepteerd en aan het dossier in deze zaak toegevoegd, met als overweging dat het hier gaat om een overzicht dat bij verweerster bekend was.

Ter zitting heeft klaagster haar klacht aangevuld, als verwoord onder IV ad klachtonderdeel 2.

Het College heeft de aanvulling van de klacht door klaagster toegestaan. Het zou onpraktisch zijn om de aanvullende klacht buiten beschouwing te laten in de lopende procedure; een tegenovergestelde zienswijze zou klaagster nopen tot het aanhangig maken van een tweede klachtprocedure.

Wel dient ervoor te worden gezorgd dat het beginsel van hoor en wederhoor tot zijn recht komt. Dit is hier in voldoende mate het geval geweest. Verweerster is in de gelegenheid gesteld verweer te voeren tijdens de mondelinge behandeling van de klacht.

Met klaagster is het College van oordeel dat verweersters verzoek aan klaagster niet passend is binnen een relatie cliënt-therapeut.

Bij klaagster gold bovendien dat dit indruiste tegen haar belang om haar grenzen te bewaken, een belang dat, gezien haar problematiek, juist diende te worden geëerbiedigd.

Dat het verzoek niet was bedoeld om aan klaagster te vragen of zij zelf een handje wilde helpen, maar om aan klaagster te vragen of zij misschien iemand kende die dat wilde doen, is niet relevant.

Overigens heeft klaagster ter zitting verklaard dat zij het verzoek ook had opgevat als een vraag of zij iemand kende die een handje wilde helpen en niet als een vraag aan haarzelf om dat te doen.

Desondanks heeft zij dit ervaren als een verzoek dat buiten de cliënt-therapeut relatie viel.

Het College is van oordeel dat verweerster zich door een degelijk verzoek bij klaagster neer te leggen heeft schuldig gemaakt aan rolvermenging en daarmee in strijd heeft gehandeld met artikel 52 van de Beroepscode 2015. Ook het tweede klachtonderdeel is gegrond.

Het College komt tot de slotsom dat de klacht gegrond is.

Het College acht de maatregel van waarschuwing op zijn plaats.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

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

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