

19/08

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 maart 2019 door de heer A, hierna te noemen klager, 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 kennis genomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 28 maart 2019;
- het verweerschrift met bijlagen d.d. 1 mei 2019;
- de e-mail d.d. 13 augustus 2019, waarin mevrouw mr. L. Voskuilen, advocaat, mededeelt dat zij, dan wel haar kantoorgenoot, mevrouw mr. E. Kolokatsi, verweerster ter zitting zal bijstaan.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 18 september 2019, waarbij klager en verweerster aanwezig waren. Verweerster werd bijgestaan door mr. Kolokatsi voornoemd.

II De feiten

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

II 1. Klager heeft zich in december 2018 aangemeld bij X. X is een marketingbureau waarbij verweerster is aangesloten. X, hierna te noemen het bureau, verricht als werkzaamheden voor verweerster het beheren van haar website, de ‘online advertising’ en het aannemen van de telefoon in het geval iemand zich wil aanmelden als cliënt van verweerster.

II 2. Op 16 februari 2019 vond het intakegesprek plaats tussen klager en verweerster. Tijdens dit gesprek is het onderwerp EMDR als behandeling aan de orde geweest. Partijen hebben een verschillende versie van hetgeen daaromtrent is besproken. Aan het einde van het gesprek werd afgesproken dat klager nog zou laten weten of hij verder wilde gaan met de behandeling.

II 3. Direct na afloop verzocht verweerster klager om de kosten van het intakegesprek per pin te betalen. Omdat klager geen pinpas en evenmin contant geld bij zich had, spraken partijen af dat verweerster klager een factuur zou sturen.

II 4. Op 20 februari 2019 heeft verweerster klager een factuur gestuurd voor een bedrag van € 110,--, binnen veertien dagen te betalen. Als vervaldatum vermeldt de factuur 6 maart 2019.

II 5. Verweerster heeft klager meerdere malen herinnerd aan het openstaande bedrag en hem verzocht de factuur te betalen, zowel per sms als per e-mail. Haar eerste sms aan klager werd verzonden op 6 maart 2019, om 10:24 uur, met de tekst:

“Goedemorgen A

*Denk je aan de betaling van de factuur!
Hartelijke Groet, B.”*

Hierna volgden sms berichten van verweerster aan klager op 7, 9, 11 en 13 maart 2019.

II 6. Op 13 maart 2019 heeft verweerster klager een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:

(Alle hierna volgende citaten zijn letterlijk overgenomen, dus inclusief spel- en taalfouten).

*“Goedemorgen A,
Het lukt maar niet om mijn rekening betaald te krijgen, terwijl je alles van te voren wist! Ik denk dat het goed is als ik bij je langs ga komen om het op te halen! Als je nu niet deze week betaald.”*

II 7. Eveneens op 13 maart 2019 heeft verweerster een e-mail gestuurd naar het werkadres van klager met de volgende tekst:

*“Goedemorgen A,
Na heel veel verzoeken om de rekening te betalen dan nog een kans om dat te doen deze week andere ga ik het halen bij ..(naam van het bedrijf van klager) of bij jou thuis.
Dit is geen goede manier A om met mensen en hun vertrouwen om te gaan.”*

II 8. Klager heeft per e-mail van 15 maart 2019 het volgende aan verweerster geschreven:

*“Goedemorgen B,
Ik heb kennis genomen van je mail die een nogal onprettige en zelfs dreigende toon geeft. Dat je contact hebt opgenomen met mensen van mijn onderneming om de factuur bij jou psychologenpraktijk onder de aandacht te brengen voelt als een ernstige schending van mijn privacy. Dit neem ik je dan ook zeer kwalijk en hier zal ik nog op terug komen.*

Het laatste woord is hier nog niet over gezegd. Verdere communicatie (zowel overdag 's avonds als 's nachts) zal vooralsnog even genegeerd worden tot volgende week dinsdag. Pas dan kom ik erop terug.

*Je dreigement om het bij mijn huisadres of bedrijfsadres “op te halen”(zie onderstaande mail en mail die je naar .. (naam van het bedrijf van klager) hebt verzonden) zal je de deur worden gewezen!
Ik verzoek je nadrukkelijk om je beroepsgeheim niet verder te overtreden, en niet meer contact op te nemen met mensen in mijn omgeving!”*

II 9. Op 19 maart 2019 heeft verweerster een e-mail aan klager gestuurd met de volgende inhoud:

“Er is nog steeds niet betaald, ik ga .. (naam van het bedrijf van klager) weer mailen om te laten zien wat onbehoorlijk gedrag is in het betalingsverkeer! Je hebt diensten afgenomen die maar steeds niet worden betaald.”

II 10. Klager heeft op 21 maart 2019 een melding gedaan bij het bureau over het handelen van verweerster.

Op 22 maart 2019 heeft verweerster een gesprek gehad met de directeur van het bureau.

Op 2 april 2019 heeft verweerster klager een brief gestuurd. Daarin heeft zij het volgende geschreven:

“Geachte heer A,

Op 21 maart jl. heeft u een klacht over mij ingediend bij.. (het bureau). Omdat .. (het bureau) voor mij optreedt als marketingbureau en algemeen secretariaat heb ik de klacht, die u bij hen heeft ingediend, overgenomen.

Kern van uw klacht is dat ik een grens heb overschreden door een boze aanmaning te sturen naar het algemene zakelijke mailadres van uw bedrijf. Ik heb de geschiedenis van onze correspondentie nog eens goed bekeken. Conclusie is dat ik het met u eens ben dat ik met name in die bewuste mail een grens heb overschreden, zowel in woord als in de adressering. Ik schaam mij daar achteraf voor en bied u mijn oprechte verontschuldiging aan. Ik had dat niet zo moeten doen. Ik hoop dat u mijn excuus wilt aanvaarden.

Mocht dat zo zijn, dan ben ik bereid af te zien van betaling van de factuur die ik u op 20 februari 2019 voor de eerste keer heb toegestuurd.”

II 11. Op 28 maart heeft klager een klacht tegen verweerster ingediend bij het College. Klager heeft niet gereageerd op verweersters brief van 2 april 2019.

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. Klager verwijt verweerster dat zij een e-mail over de betaling van de factuur naar het mailadres van zijn bedrijf heeft gestuurd. Volgens klager is deze e-mail binnengekomen bij de salesafdeling, en hebben een aantal van zijn medewerkers en een stagiaire toegang tot de mailbox van deze afdeling.
Naar zijn zeggen kreeg hij van zijn collega's de vraag of de factuur van de psycholoog via de zaak betaald moest worden.
Klager klaagt kort samengevat over verweersters houding, haar wijze van communicatie, - te weten het veelvuldig herinneren aan de openstaande factuur-, en grove schending van haar beroepsgeheim.
2. Klager stelt dat hij bij zijn aanmelding bij X duidelijk had aangegeven op zoek te zijn naar iemand die een EMDR behandeling zou kunnen geven, omdat hij een traumatische ervaring had opgedaan, en verwachtte dat een dergelijke behandeling hem zou kunnen helpen. Door X werd verweerster genoemd als een psycholoog die EMDR gaf.
Dat verweerster hem meedeelde dat zij hem geen EMDR behandeling wilde geven heeft hem ernstig doen twijfelen aan haar deskundigheid, aldus klager.

IV Het standpunt van verweerster

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

Ad klachtonderdeel 1:

IV 1. Volgens verweerster is klager door het bureau geïnformeerd over de kosten van de behandeling en over de betalingswijze, te weten per pin of contant, en is klager daarmee akkoord gegaan. Verweerster verwijst naar bijlage 1 bij haar verweerschrift, waarin door het bureau per e-mail van 14 december 2018 is gemeld: *“Kosten besproken en akkoord.”*

De genoemde informatie staat overigens ook op haar website en op de website van het bureau, en bovendien heeft zij zelf klager ook nog uitleg gegeven over de gang van zaken en over het voor een intakegesprek gehanteerde tarief, aldus verweerster.

Verweerster stelt dat haar op het moment tijdens het intakegesprek dat klager haar meedeelde dat hij niet geïnformeerd was over de kosten, reeds het gevoel bekreep dat klager niet van plan was te betalen en dat zij hem daarom steeds betalingsherinneringen heeft gestuurd.

Verweerster stelt dat klager haar vertrouwen heeft geschonden door na te laten de factuur te voldoen, die zij uit coulance had gestuurd, in plaats van vast te houden aan contante betaling na afloop van het intakegesprek. Om die reden treft haar volgens haar zeggen geen blaam aangaande het feit dat zij er bij klager veelvuldig op aandrang te betalen.

IV 2. Volgens verweerster was zij er zich op het moment van verzenden van de e-mail aan het mailadres van klagers bedrijf niet van bewust dat anderen dan klager dit bericht zouden kunnen lezen, en realiseerde zij zich dat pas toen zij de klacht van klager bij het bureau onder ogen kreeg.

Verweerster zegt dat zij op dat moment inzag dat zij dit niet had mogen doen en dat zij om die reden nadat de klachtenprocedure bij het bureau was afgehandeld, op 2 april 2019 de excuusbrief aan klager heeft gestuurd, waarin ze bovendien aanbod de factuur te crediteren. Op deze brief heeft klager niet gereageerd. Inmiddels had klager al een klacht bij het College ingediend.

IV 3. Verweerster stelt dat zij in haar eigen houding met betrekking tot de betaling werd verhard door haar ongenoegen over het uitblijven van de betaling en over het feit dat van klager nauwelijks respons kwam op haar berichten. Daardoor boos geworden en getergd is verweerster naar haar zeggen overgegaan tot het versturen van de bewuste e-mail. Verweerster erkent daarmee respectloos en klachtwaardig te hebben gehandeld.

IV 4. Volgens verweerster is uitsluitend klagers klacht met betrekking tot het verzenden van de bewuste e-mail aan het adres van klagers bedrijf gegrond en valt haar voor het overige niets te verwijten.

Ad klachtonderdeel 2:

IV 5. Volgens verweerster kwam zij nadat zij tijdens het intakegesprek anderhalf uur met klager had gesproken over zijn problematiek, tot de conclusie dat EMDR in zijn geval niet geïndiceerd was, althans niet als enige behandelmethode.

Omdat naar haar oordeel bij klager meer aan de hand was dan het trauma waarop zijn hulpvraag was gebaseerd, achtte verweerster het naar haar zeggen aangewezen om over te gaan tot cognitieve gedragstherapie. Daarom heeft zij klager voorgesteld voor deze therapievorm bij haar te blijven en voor EMDR een andere hulpverlener te zoeken.

V De overwegingen van het College

Ten aanzien van de klacht overweegt het College als volgt.

Ad klachtonderdeel 1:

Het College acht verweersters handelwijze met betrekking tot haar bejegening van klager aangaande het betalen van de factuur verre van zorgvuldig.

Allereerst is het College van oordeel dat verweerster onprofessioneel heeft gehandeld doordat zij al meteen op de ochtend van de vervaldatum, 6 maart 2019, een sms aan klager heeft gestuurd om hem aan de betaling te herinneren, gevolgd door meerdere herinneringen per sms de dagen erna. Het College acht het sturen van betalingsherinneringen na de vervaldatum op zich niet onzorgvuldig.

De manier waarop en de bewoordingen waarmee verweerster dat deed, te weten hoog frequent en per sms in plaats van per e-mail is naar het oordeel van het College echter onprofessioneel.

Ook door een e-mail te sturen naar het e-mailadres van klagers bedrijf (de onder II 7. geciteerde e-mail d.d. 13 maart 2019) heeft verweerster, zoals zij heeft erkend, onzorgvuldig gehandeld jegens klager. Niet alleen heeft zij in strijd met artikel 71 van de Beroepscode 2015 haar beroepsgeheim geschonden, ook de toonzetting in haar e-mails van 13 maart 2019 aan klagers privéadres en van dezelfde datum aan zijn werkadres is dermate dreigend dat verweerster daarmee de grenzen van betamelijkheid heeft overtreden.

Dit geldt zeker ook voor verweersters e-mail van 19 maart 2019. Hoewel klager haar had laten weten er niet gediend te zijn dat zij een e-mail naar het adres van zijn bedrijf had gestuurd en haar nadrukkelijk had verzocht haar beroepsgeheim niet verder te schenden, heeft zij in haar e-mail van 19 maart 2019 aangekondigd nogmaals een e-mail naar klagers bedrijf te sturen.

Het College is van oordeel dat verweersters handelwijze tevens in strijd is met de artikelen 12, 15 en 18 van de Beroepscode 2015.

Het eerste klachtonderdeel is gegrond.

Ad klachtonderdeel 2:

Het College is van oordeel dat het tot de beoordelingsvrijheid van de psycholoog behoort te bepalen welke behandelmethode hij of zij geschikt acht voor een cliënt.

Dat verweerster, nadat zij klager in het intakegesprek uitvoerig had gesproken over zijn problematiek, tot de professionele afweging kwam dat hij meer gebaat zou zijn bij cognitieve gedragstherapie in plaats van EMDR voor behandeling van zijn hulpvraag, hetgeen verweerster ter zitting heeft toegelicht, is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Het College komt tot de slotsom dat de klacht deels gegrond is. Het College merkt op dat verweerster ter zitting zowel zelf als bij monde van haar advocaat nogmaals haar excuses aan klager heeft aangeboden. Zij heeft tevens ter zitting middels haar advocaat laten weten dat klager de nota niet langer is verschuldigd.

Het College acht de maatregel van waarschuwing passend.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

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

Aldus gewezen op **18 september 2019**

door:

mr. J.P. Fokker, voorzitter, mr. T.A. Leenhouts-Strijker, secretaris, drs. R. Beer, dr. G.T.M. Mooren, prof. dr. M.J.M. van Son, leden

en ondertekend door de voorzitter,



J.P. Fokker