

19/39

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 6 november 2019 door mevrouw A, hierna te noemen klaagster, ingediende klacht tegen de heer B, hierna te noemen verweerder, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen, en ingeschreven in het NIP-register psycholoog NIP en supervisor BAPD.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift dat zowel digitaal als per post werd ingediend d.d. 6 november 2020;
- het verweerschrift d.d. 29 januari 2020;
- de repliek d.d. 11 maart 2020;
- het verzoek om dupliek aan verweerder en kennisgeving hiervan aan klaagster via aangetekend mailen aan beiden d.d. 24 maart 2020. Deze mail is blijkens een retourbericht van aangetekend mailen niet opgehaald door verweerder.
- De mail van de secretaris van het College van 1 april 2020 aan verweerder via aangetekend mailen dat meerdere malen is getracht met hem contact te leggen, dat hem stukken zullen worden toegestuurd betreffende deze klachtzaak en dat hem verzocht wordt deze mails te openen. Verweerder heeft deze mail gelezen blijkens een retourbericht van aangetekend mailen aan het College;
- de mail van het College aan verweerder van 6 april 2020 via aangetekend mailen dat hij de mail van 24 maart 2020 niet heeft opgehaald en waarbij hem de repliek nogmaals werd toegezonden, hem nogmaals een termijn werd gesteld voor het indienen van de dupliek en dat de zaak anders zal worden afgedaan op de stukken die zich op dat moment in het dossier bevinden. Deze mail is door verweerder niet opgehaald;
- de mail van het College aan partijen van 13 mei 2020 dat - nu verweerder niet meer heeft gereageerd op de mails van het College - de zaak op stukken behandeld zal worden op 20 mei 2020 en dat de uitspraak aan partijen ongeveer 2 maanden nadien zal worden toegezonden. Deze mail is door verweerder evenmin opgehaald.

De behandeling van de klacht heeft buiten aanwezigheid van partijen plaatsgevonden ter zitting van het College van 20 mei 2020.

II De feiten

Op grond van de stukken kan van het volgende worden uitgegaan:

- a. Op 5 november 2019 is klaagster op intakegesprek geweest bij verweerder.
- b. Klaagster is hiertoe naar het pand gegaan waar de praktijk van verweerder is gevestigd.
- c. Voorafgaand aan het intakegesprek heeft klaagster een vragenlijst toegezonden gekregen van de praktijk die zij heeft ingevuld.
- d. Partijen zijn het niet eens over de manier waarop het gesprek is verlopen.

III Het standpunt van klaagster en de klacht

De klacht houdt in, zakelijk weergegeven, dat verweerder in strijd met de Beroepscode heeft gehandeld om de volgende redenen:



1. Hij heeft klaagster bij het intakegesprek zeer afstandelijk ontvangen;
2. Zij werd door verweerder afgekapt toen zij vertelde over haar PTSS gerelateerde klachten;
3. Het klikte niet met verweerder in het contact;
4. De aanmeldingslijst die klaagster tevoren van de praktijk van verweerder had ontvangen was "old school" met heel veel vragen die deels dubbel werden gesteld;
5. Het pand waar verweerder is gevestigd is oud, vies en ijskoud. Achter de receptie staan dozen. Daarnaast is de spreekkamer zo gehorig dat je hele gesprekken in de wachtkamer kunt volgen.

Klaagster stelt hiertoe dat zij na het gesprek met verweerder binnen nog geen 10 minuten totaal verbouwereerd buiten stond en dat zij deze klacht direct bij het NIP heeft ingediend aangezien verweerder ook directeur en bestuurslid is van de praktijk.

IV Het standpunt van verweerder

Verweerder heeft de klacht gemotiveerd betwist.

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

V De overwegingen van het College

V.1. Ten aanzien van de klacht overweegt het College als volgt.

Ondanks vele pogingen van het College eerst per mail en later ook per post heeft verweerder niet meer gereageerd op hetgeen klaagster bij repliek heeft opgemerkt. Aan verweerder en klaagster is vervolgens medegedeeld dat de zaak op de thans voorliggende stukken, dus zonder dat verweerder nog heeft gereageerd op de repliek, zal worden afgedaan.

V.2. De klachtonderdelen 1, 2 en 3 betreffen alle de inhoud van het intake-gesprek.

Het College zal deze klachtonderdelen daarom samen nemen en gezamenlijk behandelen.

Klaagster heeft op dit punt aangevoerd dat sprake was van een zeer afstandelijke ontvangst door verweerder, hetgeen blijkt uit dat zij tot twee keer toe door hem werd afgekapt toen zij uitleg wilde geven over haar PTSS-gerelateerde klachten. Daarnaast kreeg klaagster geen koffie door verweerder aangeboden, heeft hij niet geïnformeerd naar haar reis en heeft zij tijdens het gesprek meermaals aangegeven dat zij zich niet op haar gemak voelde maar daar heeft verweerder niets mee gedaan. Het ging slechts om de intake, zei hij. Hij heeft vervolgens zijn laptop dichtgeklapt en gezegd dat klaagster niet tegen kritische vragen kon.

Verweerder heeft hier tegenin gebracht dat hij in aanloop naar het gesprek klaagster uit de wachtkamer heeft opgehaald, koffie heeft aangeboden en heeft geïnformeerd naar haar reis en haar plastische gezichtsoperatie waarvan zij nog maar weinig last had. Hij heeft vervolgens de procedure uitgelegd en is met klaagster open het gesprek aangegaan waarbij hij de vragenlijst niet als uitgangspunt heeft genomen. Verweerder heeft klaagster gevraagd naar haar PTSS/burn-out gerelateerde klachten. Verweerder moest daarvoor (kritisch) doorvragen. Klaagster stelde dit echter niet op prijs en zei dat er geen klik was. Verweerder heeft hierop gereageerd door te zeggen dat hij alleen de intake deed en een klik dus niet direct noodzakelijk was. Klaagster heeft vervolgens volgens verweerder zelf besloten het gesprek voortijdig te beëindigen.

Onder deze omstandigheden kan het College niet vaststellen of het intakegesprek zo is verlopen als klaagster in deze procedure heeft gesteld, nog afgezien van de vraag of hiermee tuchtrechtelijk verwijtbaar is gehandeld, 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 klaagster niet gegrond kan worden bevonden. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van klaagster 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. Nu deze feiten niet vaststaan zijn deze klachtonderdelen dus ongegrond.

V.3. Evenmin is vast komen te staan dat de vragenlijst die verweerder gebruikte ouderwets was en dat daar vragen dubbel opstonden. Klaagster heeft dit (in klachtonderdeel 4) wel aangevoerd maar heeft de vragenlijst niet overgelegd zodat zij hiervan onvoldoende bewijs heeft geleverd.

Verweerder heeft op zijn beurt dit punt (weliswaar summier) weersproken en heeft opgemerkt dat hij de vragenlijst bij het intakegesprek niet heeft gebruikt.

Al met al heeft klaagster haar opmerkingen over de vragenlijst onder deze omstandigheden niet aannemelijk kunnen maken, hetgeen er toe leidt dat ook dit klachtonderdeel bij gebrek aan feitelijke grondslag ongegrond wordt verklaard.

V.4. Betreffende klachtonderdeel 5 van klaagster inhoudende dat het praktijkpand oud en vies is, heeft verweerder onweersproken aangevoerd dat het inderdaad een oud maar daarbij ook een monumentaal goed onderhouden pand betreft dat twee keer per week wordt schoongemaakt. Dit klachtonderdeel is, nu de daaraan door klaagster ten grondslag gelegde feiten evenmin zijn komen vast te staan, dus eveneens ongegrond.

Verder heeft verweerder erkend dat er een stapel dozen achter de receptie aanwezig was ten tijde van het bezoek van klaagster aan de praktijk maar dit heeft de receptioniste volgens verweerder niet belemmerd in haar werkzaamheden. Het College is dan ook van oordeel dat dit geen klachtwaardig handelen van verweerder oplevert.

Ten slotte heeft verweerder wat betreft de temperatuur in de wachtkamer (die volgens klaagster zeer laag was) verklaard dat deze temperatuur inderdaad kan variëren omdat de deur soms door cliënten wordt opengelaten en heeft klaagster hiervoor een oplossing gevonden door de verwarming in die kamer aan te zetten. Ook deze gang van zaken is naar het oordeel van het College niet zodanig ernstig dat verweerder hiermee in strijd zou handelen met de zorgvuldigheid die hij jegens klaagster dient te betrachten.

V.5. Wat betreft de gehorigheid (eveneens klachtonderdeel 5) heeft klaagster gesteld dat zij hele gesprekken in de wachtkamer kon volgen, terwijl verweerder hiertegen heeft aangevoerd dat ter voorkoming de deuren naar de spreekkamer zijn geïsoleerd en voorts dat er in de wachtkamer een radio zachtjes aanstaat om geluidsoverdracht te minimaliseren.

Ook op dit punt is dus sprake van het woord van de één tegen dat van de ander.

Dit verwijt van klaagster kan dus evenmin gegrond worden bevonden gelet op hetgeen hierover werd overwogen onder V.3.

De door klaagster aan haar klacht ten grondslag gelegde gehorigheid is niet vast komen te staan.

Nu ook overigens op geen enkele wijze is gebleken van enig ander klachtwaardig handelen door verweerder in deze zaak komt het College tot de slotsom dat de klacht in al zijn onderdelen ongegrond is.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht ongegrond als voormeld.

Aldus gewezen op 20 mei 2020

door:

mr. C.M. Berkhout, voorzitter,
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,
drs. R. Beer,
dr. ing. J.A. Damen,
drs. A.C. van der Horst, leden

en ondertekend door de voorzitter,



C.M. Berkhout.