

18/31

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 26 juli 2018 door de heer A, hierna te noemen klager, ingediende klacht tegen mevrouw 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 de bijlage d.d. 26 juli 2018;
- het verweerschrift d.d. 4 september 2018;
- de brief van verweerster van 7 maart 2019 waarin zij kenbaar maakt zich te laten vergezellen door de heer C., psycholoog.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 17 april 2019, waarbij verweerster aanwezig was. Verweerster werd vergezeld door haar collega, C voornoemd. Klager was met bericht afwezig.

II De feiten

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

- a. Verweerster is als adviseur werkzaam bij V te X (hierna te noemen het bureau).
- b. Klager, geboren in 1975, is door W (hierna de opdrachtgever) aangemeld voor een assessment. Klager was op het moment van het assessment zelfstandig ondernemer.
- c. Op 9 juli 2018 heeft klager toegang gekregen tot een beveiligde portal van het bureau. Via dit portal wordt door het bureau gecommuniceerd met de onderzochte. Via dit portal kan worden geoefend met oefentests en kan het cv van de onderzochte worden geupload. Ook kunnen er thuis testen worden ingevuld, hetgeen klager heeft gedaan.
- d. Op 18 juli 2018 heeft het assessment plaatsgevonden. Klager, die zijn cv tevoren niet had geupload, heeft zijn cv op die dag aan verweerster overhandigd.
- e. De vraagstelling voor het assessment luidde:
“De heer A heeft op 18-07-2018 deelgenomen aan een V Assessment in het kader van zijn sollicitatie naar de rol van manager Y. Specifieke aandachtspunten zijn hierbij communicatieve vaardigheden en de mate waarin verbinding wordt opgezocht. Voor het assessment wordt gebruik gemaakt van een diepte-interview, persoonlijkheidsvragenlijsten en capaciteitenonderzoek, onderzoek naar drijfveren en één of meer simulatie(s). (...)”
- f. Het assessment werd afgenomen door verweerster. Verweerster heeft klager ter plekke gevraagd of hij akkoord ging met het opnemen op camera van het rollenspel. Klager heeft geen bezwaar gemaakt. Het assessment heeft bestaan uit het afleggen van tests, een (opgenomen) rollenspel met een collega-psycholoog en een interview. Verweerster heeft gedurende de dag haar bevindingen in collegiale consultatie besproken met de collega-psycholoog.
- g. Aan het einde van de dag zijn de bevindingen uit het assessment door verweerster met klager besproken. Het advies betreffende de kandidatuur van klager voor de functie was negatief. Klager heeft toen gezegd: “jij mag je mening hebben en ik ook”.

- h. Verweerster heeft op 20 juli 2018 een rapportage naar aanleiding van het assessment opgesteld. De totale geschiktheid van klager voor de functie manager Y is daarin dus negatief beoordeeld. Dit rapport wordt als hier herhaald en ingelast beschouwd.
- i. Klager was het niet eens met het rapport en heeft in een e-mail aan V medegedeeld dat hij niet tevreden was. Op het verzoek van de kwaliteitsmanager van V zijn bezwaren toe te lichten is klager niet ingegaan.
- j. Klager heeft het rapport vervolgens geblokkeerd.
- k. Voorts heeft klager aan verweerster verzocht zijn dossier te wissen.
- l. De dossiers van assessmentkandidaten worden bij het bureau gedurende twee jaar (digitaal) bewaard.

III Het standpunt van klager en de klacht

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

1. Klager heeft niet ingestemd met het ondergaan van een assessment;
2. Verweerster heeft geen voorafgaande informatie verstrekt over de matrices-toets;
3. Haar dossier betreffende klager was niet compleet. Zo ontbrak het cv van klager en kon ze zijn profiel niet beoordelen;
4. Er heeft veel indirecte (meta)communicatie plaatsgevonden over het doen en laten van verweerster in plaats van over de rol van klager;
5. De V website en applicatie werkten niet;
6. Verweerster is bij het onderzoek niet objectief geweest;
7. Zij heeft klager niet vroegtijdig gezegd dat hij zou worden opgenomen op camera tijdens het rollenspel met de acteur. Daarbij is er een ongeschikte casus gebruikt waarin een overtrokken simulatie plaatsvond;

Klager stelt dat hij een negatieve ervaring heeft opgedaan bij V nu verweerster hem ongeschikt heeft verklaard voor de functie. Het geheel is als een wasstraat op hem overgekomen. Klager wil ten slotte alle documenten betreffende de toets vertrouwelijk verwijderd hebben.

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 nader worden ingegaan.

V De overwegingen van het College

V.1. Wat betreft klachtonderdeel 1 (inhoudende dat klager geen overeenkomst zou zijn aangegaan met verweerster) is artikel 62 van de Beroepscode relevant. Dit artikel houdt in dat psychologen voorafgaande en tijdens de duur van de professionele relatie zodanige informatie aan de cliënt verstrekken dat deze vrijelijk en welingelicht in staat is in te stemmen met het aangaan en voortzetten van de professionele relatie.

Het College is van oordeel dat verweerster in voldoende mate aan dit artikel heeft voldaan. Zij heeft klager ter voorbereiding op het assessment op 9 juli 2018 toegang gegeven tot het portal, waarna klager thuis testen heeft gemaakt en deze vervolgens digitaal heeft ingeleverd. Daarnaast heeft klager bij aanvang van het assessment zijn cv aan verweerster overhandigd waarom hem in het portal was gevraagd. Ook heeft verweerster met klager bij aanvang van de dag de vraagstelling doorgenomen. Voor klager was daarmee helder dat er een advies betreffende zijn kandidatuur zou komen. Hieruit volgt dat klager naar het oordeel van het College voldoende informatie heeft gekregen om welingelicht en vrijelijk de professionele relatie aan te gaan. Dit betekent dat aan de voorwaarden van artikel 62 van de code is voldaan.

Nu klager bovendien bij aanvang van het assessment geen bezwaren heeft genoemd en pas nu in zijn klaagschrift ongemotiveerd heeft gesteld dat de V website en applicatie niet werkten, hetgeen niet is komen vast te staan, is klachtonderdeel 1 niet gegrond.

V.2. Wat betreft de matricestoets heeft klager aangevoerd dat hij voorafgaand aan het afleggen van deze toets geen informatie heeft gekregen hoewel hij daarvoor uiteindelijk wel een voldoende heeft behaald (klachtonderdeel 2). Verweerster heeft aangevoerd dat klager voorafgaand aan het assessment in het portal toegang heeft gehad tot de intelligentietest waarbinnen vragen over onder andere figurenreeksen in een matrix van 3 x 3 worden weergegeven. Verweerster neemt aan dat klager dit met de term matricestoets bedoelt.

Onder deze omstandigheden kan het College niet vaststellen of klager te weinig informatie heeft gekregen over “de matricestoets”, 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 klager niet gegrond kan worden bevonden. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van klager minder geloof verdient dan dat van verweerster, 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 dus niet vast is komen te staan dat klager geen informatie over de toets heeft gekregen die bovendien met voldoende resultaat is afgesloten, is dit klachtonderdeel ongegrond.

V.3. Klager stelt in klachtonderdeel 3 dat verweerster heeft gewerkt met een incompleet dossier nu een verplicht onderdeel daarvan (namelijk het cv) ontbrak.

Verweerster heeft dit cv ter plaatse van het onderzoek in ontvangst genomen, en heeft daarbij naar het oordeel van het College niet gehandeld in strijd met enige regel van de Beroepscode, zij heeft voorts de inhoud daarvan met klager in het interview kunnen bespreken en het cv vervolgens kunnen toevoegen aan het dossier. Dat verweerster hierdoor het profiel van klager niet heeft kunnen beoordelen, zoals klager stelt, is niet vast komen te staan. Integendeel, verweerster heeft ter zitting verklaard dat zij gedurende de dag van het assessment met collega’s wel degelijk het profiel van klager heeft doorgesproken. Nu klager hiertegen niets meer heeft ingebracht, mede vanwege zijn afwezigheid ter zitting, is klachtonderdeel 3 niet gegrond.

V.4. Dat er veel indirecte (meta)communicatie tussen verweerster en klager heeft plaatsgevonden over het handelen van verweerster, zoals klager stelt in klachtonderdeel 4, is niet vast komen te staan. Ter zitting heeft het College verweerster expliciet bevestigd hoe de communicatie tussen haar en klager is verlopen. Verweerster heeft hierover verklaard dat het taalgebruik van klager niet altijd duidelijk was (mogelijk vanwege zijn niet Nederlandse achtergrond), maar dat zij hem uitgebreid heeft gesproken en echt heeft doorgevraagd indien haar iets niet helemaal duidelijk was.

Daarnaast heeft verweerster zichzelf geïntroduceerd bij de kennismaking, de vraagstelling van de opdrachtgever toegelicht en heeft zij getoetst of klager alle informatie begrepen had. Het College is van oordeel dat verweerster hiermee op juiste wijze heeft gehandeld, ook gelet op hetgeen in artikel 64 van de Beroepscode vermeld staat over de driehoeksverhouding tussen onderzochte, de opdrachtgever en de psycholoog.

Al met al kan klachtonderdeel 4 niet gegrond worden bevonden, omdat gebreken in de communicatie onvoldoende zijn komen vast te staan.

V.5. Dat de V-website en -applicatie bij klager niet werkten maar bij anderen wel, zoals klager stelt in klachtonderdeel 5, heeft het College niet vast kunnen stellen.

Klager heeft immers wel de thuisstenen kunnen maken en heeft deze digitaal ingeleverd.

Klachtonderdeel 5 is niet gegrond.

V.6. Evenmin is vast komen te staan dat verweerster in het onderzoek niet objectief zou zijn geweest (klachtonderdeel 6). Klager heeft in zijn klacht gemeld dat naar zijn mening het kwaliteitsbeleid bij het

bureau subjectief is en dat dit door de persoonlijke voorkeuren van verweerster zou zijn ingegeven. Klager heeft dit standpunt in zijn klaagschrift echter niet nader gemotiveerd. Hij heeft ter staving geen feiten aangedragen en heeft ook niet toegelicht waaruit het subjectieve beleid zou bestaan. Verweerster heeft op haar beurt verklaard dat sprake is geweest van een assessment volgens een vast programma bij een vaste klant en dat zij haar bevindingen op de gebruikelijke wijze met een collega heeft besproken. Het voorgaande betekent dat klachtonderdeel 6 bij gebrek aan feitelijke grondslag niet gegrond is.

V.7. Wat betreft klachtonderdeel 7 (het niet vroegtijdig melden dat klager in het rollenspel op camera zou worden opgenomen) is het College met klager van oordeel dat het beter zou zijn deze melding langer van te voren (bijvoorbeeld in het portal) aan te kondigen. In artikel 63 van de Beroepscode staat immers vermeld dat de informatie die bij het aangaan van de professionele relatie wordt gegeven tevens omvat de soort gegevens die van de cliënt worden verzameld (in dit geval camerabeelden), de wijze waarop deze worden verzameld en hoe lang ze worden bewaard.

Klager werd nu pas vlak vóór het rollenspel met het voornemen camerabeelden te maken geconfronteerd en de vraag is of hij onder deze omstandigheden vrijelijk hiermee heeft kunnen instemmen. Daarbij komt dat verweerster ter zitting heeft toegegeven dat het voor een cliënt lastig kan zijn op zo'n moment een opname te weigeren, uit vrees dat dit als een gebrek aan medewerking in zijn nadeel wordt uitgelegd.

Deze handelwijze van verweerster is dus niet geheel juist en kan door (het bureau van) verweerster verder worden aangescherpt, maar dit is niet zodanig ernstig dat dit een tuchtrechtelijk verwijt aan de zijde van verweerster oplevert.

V.8. Voorts is niet gebleken dat verweerster een (in de woorden van klager) overtrokken simulatie heeft gebruikt in het rollenspel. Volgens verweerster is de in het rollenspel gebruikte casus een vast onderdeel bij de vraagstelling over een management positie en wordt deze casus bovendien vaker gebruikt in onderzoeken bij opdrachtgevers en cliënten. Al met al is de enkele stelling van klager dat sprake is van een overtrokken simulatie hiermee niet vast komen te staan.

V.9. Betreffende de door klager verzochte vernietiging van het dossier is het College van oordeel dat klager hiertoe eerst een rechtstreeks schriftelijk verzoek dient te doen aan verweerster. Verweerster is gelet op artikel 36 en 37 van de Beroepscode in dat geval pas gehouden tot vernietiging van het dossier over te gaan indien de klacht van klager is afgehandeld, aangezien gegevens in het dossier van belang kunnen zijn bij de beoordeling van de klacht.

Al met al is het College van oordeel dat de klacht in al zijn onderdelen ongegrond is.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen op 17 april 2019

door:

mr. J.P. Fokker, voorzitter,
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,
mr. drs. M.J. Ariëns,
dr. ing. J.A. Damen,
dr. G.T.M. Mooren,
leden

en ondertekend door de voorzitter,



J.P. Fokker.