



19/40

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 email-bericht van 26 november 2019 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 de NIP-registers eerstelijnspsychologie NIP, kinder- en jeugdpsycholoog NIP en psycholoog NIP.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift d.d. 26 november 2019;
- de machtiging van de dochter van klaagster d.d. 4 februari 2020;
- het verweerschrift met de bijlagen d.d. 4 maart 2020;
- de als repliek aangemerkte brief van klaagster d.d. 7 juli 2020 ;
- de dupliek d.d. 22 juli 2020.

De behandeling van de klacht heeft buiten aanwezigheid van partijen plaatsgevonden ter zitting van het College van 12 augustus 2020.

II De feiten

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

- a. Klaagster is de moeder van C geboren in 2005 (hierna te noemen de dochter).
- b. De dochter is vanaf 21 maart 2019 in behandeling geweest bij verweerster vanwege PTSS.
- c. Op 29 april 2019 is de dochter niet verschenen op een afspraak bij verweerster. Deze afspraak is niet in rekening gebracht.
- d. Op 9 mei 2019 is de dochter wederom niet op een afspraak verschenen bij verweerster. Deze afspraak is evenmin in rekening gebracht.
- e. Bij mailbericht van 13 mei 2019 heeft verweerster hierover aan klaagster gemaïld dat zij nu twee afspraken waarop de dochter niet is verschenen niet in rekening heeft gebracht maar dat dit niet nog een keer kan omdat het ook direct haar inkomen treft.
- f. Vervolgens hebben twee EMDR-sessies met de dochter plaatsgevonden.
- g. Op 18 juni 2019 is de dochter wederom niet op een afspraak verschenen. Hiervoor is 50% van het totaalbedrag zijnde € 51,50 in rekening gebracht. Klaagster heeft dit bedrag na een eerste betalingsherinnering betaald. In de vakantieperiode hebben vervolgens geen afspraken plaatsgevonden.
- h. Op 1 augustus 2019 is de dochter weer niet op een afspraak bij verweerster verschenen.
- i. Op 5 augustus 2019 heeft er tussen verweerster en de dochter een gesprek plaatsgevonden dat onder meer ging over de opties van aanpak van angst met behulp van exposure en het zichzelf versterken middels 3^e generatie gedragstherapie (ACT).
- j. Bij mailbericht van 6 augustus 2019 heeft verweerster aan klaagster – voor zover hier van belang – het volgende gemaïld:

“Ik begreep dat u het lastig vond, weer een rekening te krijgen voor het gemiste consult. U moet weten dat we uit coulance vaak maar een half consult rekenen in plaats van een hele. In feite betalen wij als behandelaren dan de helft. Eerder heb ik het ook al een paar keer helemaal laten zitten. We zijn niet in loondienst, dus krijgen we niet toch gewoon ons loon wel moet u weten. En ook ik heb in mijn eentje de zorg voor een gezin met 6 personen.”

- k. Verweerster heeft op 2 september 2019 de helft van de kosten voor het gemiste consult van 1 augustus 2019 in rekening gebracht bij klagster.
- l. Op 3 september 2019 schrijft klagster aan verweerster – voor zover hier van belang:

*“C komt niet meer terug, de confrontatie therapie die je haar hebt voorgesteld stuit haar tegen de borst, vandaar ook de twee afspraken die ze niet na kwam en je mij in rekening bracht.
(...)
Ik ben niet tevreden over hoe het verlopen is en maak gebruik van de mogelijkheid de nota in delen te betalen aangezien ik een bijstandsinkomen heb en de nota niet in 1 keer voldoen, spijtig genoeg.”*
- m. Op 14 oktober 2019 heeft verweerster het dossier gesloten.
- n. Op 22 november 2019 is voor de factuur van 2 september 2019 een betalingsherinnering aan klagster verzonden.

III Het standpunt van klagster en de klacht

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

- 1. Verweerster heeft een inschattingfout gemaakt door te snel confrontatietherapie voor te stellen aan de dochter;
- 2. De manier waarop er over verzuimde afspraken is gecommuniceerd is ongepast. Het benoemen van de persoonlijke situatie van verweerster doet niet ter zake;
- 3. Het is lastig communiceren met de praktijk van verweerster omdat ze een speciaal programma hanteren in verband met de privacy.

Klagster stelt hiertoe dat zij niet tevreden is over de manier waarop alles is verlopen. De dochter heeft de therapie niet voortgezet omdat zij door verweerster werd overvallen met het voorstel tot confrontatietherapie. Het feit dat verweerster heeft genoemd dat zij zes monden te voeden heeft, vindt klagster niet kunnen.

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. Naar het oordeel van het College is niet vast komen te staan dat verweerster, zoals klagster stelt, een inschattingfout zou hebben gemaakt, door de dochter te snel confrontatietherapie (exposure) voor te stellen.

Verweerster heeft op dit punt aangevoerd dat zij deze mogelijkheid inderdaad heeft genoemd aan de dochter tijdens het laatste gesprek dat zij met haar had op 5 augustus 2019 maar dat zij daarnaast toen ook derde generatie gedragstherapie (ACT) heeft voorgesteld. Onder deze omstandigheden moet worden aangenomen dat in dit gesprek behandelopties zijn voorgelegd, maar dat nog niet duidelijk was welke therapievorm in overleg met de dochter zou worden gekozen omdat de dochter en verweerster nog niet tot besluitvorming als laatste stap binnen het traject van “shared decision making” waren gekomen.

V.2. Daarbij komt dat evenmin vast is komen te staan, zoals klagster stelt, dat de dochter twee keer niet is verschenen op een afspraak omdat zij haar gevoelens niet durfde te uiten wat betreft de voorgestelde confrontatietherapie.

De twee afspraken waar klagster op doelt en waarbij de dochter niet is verschenen hebben

plaatsgevonden op 18 juni en 1 augustus 2019. Dat was vóórdat verweerster met de dochter over een mogelijke therapievorm als exposure op 5 augustus 2019 heeft gesproken. Daarom is de stelling van klaagster dat de dochter deze vorm van therapie niet durfde af te wijzen waardoor zij niet meer bereidwillig was op afspraken bij verweerster te verschijnen – wat hiervan verder ook zij - alleen al in de tijd niet juist.

Het voorgaande leidt tot de conclusie dat klachtonderdeel 1 ongegrond is.

V.3. Wat betreft de communicatie over de verzuimde afspraken (klachtonderdeel 2) overweegt het College het volgende.

Anders dan verweerster aanvoert, kan klaagster wel klagen over de kwestie van de niet nagekomen consulten en de incasso daarvan voor zover verweerster daarbij haar persoonlijke situatie heeft genoemd. Verweerster zou daarbij immers artikel 52 van de Beroepscode kunnen hebben geschonden dat handelt over het vermijden van het vermengen van professionele en niet-professionele rollen.

V.4. De eerste twee afspraken waarop de dochter niet is verschenen op 29 april en 9 mei 2019 zijn door verweerster aan klaagster niet in rekening gebracht. Klaagster klaagt hierover dan ook niet. Verweerster heeft aan klaagster op 13 mei 2019 laten weten dat dergelijke niet nagekomen afspraken in principe wél in rekening behoren te worden gebracht aan de cliënt en dat zij dit nu twee keer heeft laten gaan waar andere behandelaren strenger zijn. Verweerster heeft vervolgens aangegeven dat dit niet nog een keer kan omdat de vergoeding ook direct haar inkomen betreft.

Het College is van oordeel dat verweerster door twee gemiste afspraken niet in rekening te brengen inschikkelijk jegens klaagster als moeder van een 13-jarige dochter is geweest. Daarnaast heeft zij met de opmerking dat de vergoeding direct haar inkomen betreft voldoende zorgvuldig gecommuniceerd. Vervolgens is de dochter op 18 juni 2019 wederom niet op een afspraak verschenen. Verweerster heeft dit consult voor 50% in rekening gebracht bij klaagster, die dit bedrag heeft betaald.

Ten slotte is de dochter evenmin verschenen op de afspraak van 1 augustus 2019. Verweerster heeft ook dit vierde gemiste gesprek niet geheel maar voor de helft in rekening gebracht bij klaagster. In een e-mailbericht op 6 augustus 2019 (zoals geciteerd onder 1.j) heeft verweerster getracht hiervoor begrip te kweken bij klaagster door op te merken dat zij in haar eentje de zorg heeft voor een gezin met zes personen.

Strikt genomen heeft verweerster hiermee artikel 52 van de Beroepscode niet volledig nageleefd omdat zij door deze opmerking betreffende haar privé-situatie te maken kortstondig een andere niet-professionele rol heeft aangenomen. Dit is echter niet zodanig ernstig dat dit een tuchtrechtelijk verwijt oplevert.

De belangen van klaagster en haar dochter zijn door deze opmerking immers niet geschaad en evenmin is gebleken dat verweerster niet meer in staat was een professionele afstand jegens hen te bewaren. Hierbij is mede in aanmerking genomen dat verweerster zich zorgvuldig heeft opgesteld jegens klaagster door bij e-mail van 13 mei 2019 te waarschuwen voor de toekomstige financiële gevolgen van nieuwe gemiste afspraken en dat zij coulant is geweest door voor vier gemiste afspraken in totaal slechts de kosten voor één afspraak bij klaagster te declareren.

Klachtonderdeel 2 is niet gegrond.

V.5. Het derde klachtonderdeel is evenmin gegrond. Het gebruik door de praktijk van verweerster van het programma Zorgmail leidt er toe dat vertrouwelijke gegevens waaronder zogenaamde bijzondere persoonsgegevens in de zin van de AVG niet ter kennis komen van derden. Verweerster voldoet hiermee aan artikel 72 van de Beroepscode. Dat klaagster dit niet vindt bijdragen aan prettig communiceren doet hieraan niet af.

V.6. Nu ook overigens op geen enkele manier is gebleken dat verweerster de Beroepscode heeft overtreden, leidt dit tot de conclusie dat de klacht in al zijn onderdelen ongegrond is.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- Verklaart de klacht in alle onderdelen ongegrond.

Aldus gewezen op 12 augustus 2020

door:

mr. C.M. Berkhout, voorzitter,
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,
dr. ing. J.A. Damen,
dr. J.P.C. Jaspers,
leden

en ondertekend door de voorzitter,



C.M. Berkhout.