

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 3 juli 2018 door mevrouw A, hierna te noemen klagster, ingediende klacht tegen mevrouw drs. B, hierna te noemen verweerster, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen, en ingeschreven in meerdere NIP-registers.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 3 juli 2018, waarin klagster en haar partner de klacht verwoorden;
- de brief d.d. 9 juli 2018 van de secretaris van het College, waarin zij klagster en haar partner, de heer C, verzoekt om een ondertekende verklaring waaruit blijkt dat beiden als klagers dienen te worden beschouwd;
- de door klagster ondertekende verklaring d.d. 12 juli 2018, waarin zij haar partner machtigt om haar in de klachtprocedure te vertegenwoordigen;
- het verweerschrift met bijlagen d.d. 13 september 2018;
- de e-mail d.d. 1 oktober 2018, waarin klagster haar klacht aanvult;
- het aanvullend verweerschrift d.d. 29 oktober 2018.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 17 april 2019. Klagster werd vertegenwoordigd door haar partner, de heer C voornoemd. Verweerster was ter zitting aanwezig en werd bijgestaan door de heer D, haar partner, tevens financieel en juridisch adviseur van verweersters praktijk.

II De feiten

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

II 1. Klagster heeft zich op 26 mei 2018 via een aanmeldingsformulier aangemeld bij verweersters praktijk. Daarop heeft verweerster haar een aantal documenten gestuurd, waaronder een afsprakenformulier en een formulier algemene voorwaarden, met het verzoek deze in te vullen, te ondertekenen en te retourneren. Klagster heeft de ingevulde en ondertekende formulieren op 28 mei 2018 in verweersters brievenbus gedaan.

II 2. Het intakegesprek tussen klagster en verweerster heeft plaatsgevonden op 4 juni 2018.

II 3. Vervolgens is telefonisch een dubbele afspraak gemaakt voor 14 juni 2018 in de ochtend. Deze afspraak is door klagster telefonisch afgezegd op 13 juni 2018 's middags.

II 4. Verweerster heeft klagster op 14 juni 2018 om 12:32 een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:

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

“Vandaag hadden we een afspraak van 10.15 tot 11.45 uur. Gisteren belde je me om 14.00 uur om onze afspraak van vandaag af te zeggen, omdat je verhinderd was i.v.m. een afspraak elders voor je dochter op 14 juni om 10.00 uur, die je over het hoofd had gezien. Uiteraard heel vervelend voor je. Ik

vertelde je, hoe vervelend ook, dat je dan wel de kosten verschuldigd bent van de 2 geplande sessies, bij het korter dan 48 uur voorafgaand aan de afspraak afzeggen. Deze tijd voor vandaag is dan voor jou gereserveerd en het lukt mij niet meer om op zo'n korte termijn hiervoor in de plaats een andere afspraak te maken met een andere cliënt. Ik hoorde je teleurstelling. Je wilde dit allemaal even verwerken en je zou van je laten horen. Tot nu toe heb ik nog niet van je gehoord.

Vandaag heb ik gewoon op je gewacht in mijn praktijk, omdat ik tijd voor je had gereserveerd en ik er open voor stond, als je misschien toch een deel van de geplande afspraak kon komen. Helaas heb ik je niet gezien. Nu wacht ik eerst even een bericht van jou af, als je het verwerkt hebt, wanneer en of we onze afspraken gaan vervolgen. Ook heb ik geen afspraak gepland met je partner, waar we eerder over hebben gesproken. Je vragenlijst heb ik goed ontvangen en heb ik afgelopen dinsdag geïnterpreteerd, waarbij duidelijk naar voren komt dat je psychologische hulp nodig hebt. Zoals gezegd wordt deze uitslag van de vragenlijst mondeling met je besproken. Ik hoor graag van je.

Nog een fijne dag, "....."

II 5. Bij e-mail van 14 juni 2018 om 23:08 heeft klagsters partner, hierna te noemen C, op verweersters e-mail gereageerd en gemeld dat klagster erg ontdaan was door de opstelling van verweerster en daarom geen vertrouwen meer in verweerster had en om die reden afzag van verdere behandeling.

Voorts schreef hij dat hij bereid was uitsluitend de kosten van de intake van € 210,- te betalen.

II 6. Verweerster heeft hierop per e-mail van 19 juni 2018 geantwoord dat zij vanwege haar beroepsgeheim niet met C over klagster kon corresponderen.

II 7. Op 27 juni 2018 heeft verweerster een e-mail aan klagster gestuurd met de volgende inhoud:

"Nu bijna 14 dagen geleden heb ik je onderstaande e-mail gestuurd. Klopt het dat ik daarna niets meer van je gehoord heb?"

Vanaf het begin van de aanmelding heb ik begrepen dat je zo spoedig mogelijk hulp voor jezelf zocht, omdat er jarenlang zoveel in je (samengestelde) gezin was gebeurd, waarbij iedereen psychische hulp nodig had. Jij lichtte verder toe, dat jij telkens degene was, die ervoor zorgde dat de andere gezinsleden psychische hulp kregen. De andere gezinsleden hadden al hulp of hulp gehad (waaronder een opname van je partner dit jaar op de PAAZ afdeling) en jij gaf aan dat jij nu echt heel hard hulp nodig had voor jezelf.

Hiernaar heb ik ook gehandeld, door je zo snel mogelijk een 1^e afspraak aan te bieden. Daarna heb ik extra werktijden ingezet en hierover nauw contact met je gehouden, zodat je verzekerd was van het snel kunnen vervolgen van je gesprekken op mijn praktijk. Het is nu al even geleden dat ik iets van je gehoord heb. Na ons laatste telefonische contact op 13 juni j.l. vertelde je mij, dat je wat tijd nodig had om je teleurstelling te verwerken (zie mijn eerdere email van 14 juni j.l.).

Ik begrijp je teleurstelling, dat je op basis van de algemene voorwaarden een betalingsverplichting hebt naar mijn praktijk voor de eerder geplande 2 sessies op 14 juni j.l. waar je niet aanwezig was. Deze voorwaarden zijn ook door jou getekend op 28 mei j.l.

Wat mij betreft maken we een nieuwe afspraak en vervolgen we de gesprekken. Wil je me even laten weten of ik je een nieuwe afspraak kan aanbieden?"

II 8. Bij e-mail van 28 juni 2018 heeft C het volgende aan verweerster geschreven:

"Ik ben dacht ik erg duidelijk geweest in mijn vorige mail. Nu meent u opnieuw contact te moeten zoeken met mijn partner. U kent blijkbaar geen enkele schroom.

U wilt niet richting mij reageren door zich te verschuilen achter uw beroepsgeheim. Hoe had u dan vorm en inhoud willen geven aan het zogenoemde "partnergесprek"..? Ik vraag u echter niet om inhoudelijk in te gaan op wat u met mijn partner heeft besproken. Ik vraag u om een reactie op uw handelen en uw motivatie in deze. Mag ik u daarbij bovendien wijzen op het feit dat de informatie welke u als professional per email deelt in strijd is met onder andere de AVG.

Zoals aangekondigd zullen wij een klachtenprocedure bij het NIP opstarten als ook een melding doen bij Autoriteit Persoonsgegevens. Daarnaast zien wij eventuele incassoprocedure met veel vertrouwen tegemoet.

Mocht u voornemens zijn om te reageren, dan kunt u dat via dit mailadres doen. Ik verzoek u met klem om geen rechtstreeks contact meer te zoeken met mijn partner A. Dit heeft een zeer onwenselijk effect op haar mentale toestand. Ik waardeer uw medewerking in deze.

Mede namens mijn partner A.”

Op deze e-mail heeft verweerster niet meer gereageerd.

II 9. Op 13 juli 2018 heeft verweerster klaagster een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:

“Bij deze stuur ik je (in de bijlage) de factuur van de maand juni jl. Zoals je ziet heb ik op deze nota van juni jl. de kosten voor de interpretatie van de persoonlijkheidsvragenlijst niet berekend, aangezien we deze niet hebben besproken.

Klopt het dat ik op onderstaande email van 27 juni jl. nog geen reactie van je heb vernomen?”

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 in haar bejegening zeer dwingend was, waardoor klaagster zich onder druk gezet voelde. De wijze waarop verweerster sprak over betalingsverplichtingen en algemene voorwaarden heeft klaagster naar haar zeggen onaangenaam getroffen.
2. Klaagster stelt dat verweerster door de wijze waarop zij haar verweerschrift heeft geformuleerd haar geheimhoudingsplicht jegens klaagster en derden, onder wie C, heeft geschonden.
Volgens klaagster heeft verweerster in haar verweer onnodig uitgebreide medische en vertrouwelijke informatie over klaagster en derden, onder wie C, opgenomen.

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 worden ingegaan.

V De overwegingen van het College

Ten aanzien van de klacht overweegt het College als volgt.

V 1. Gelet op de door klaagster ondertekende machtiging beschouwt het College de klacht als alleen door haar ingediend. Klaagsters partner wordt als gemachtigde beschouwd.

V 2. Ad klachtonderdeel 1:

Uit de stukken en het verhandelde ter zitting heeft het College niet kunnen afleiden dat verweerster zich dwingend heeft opgesteld ten opzichte van klaagster.

Het College acht de wijze waarop verweerster klaagster heeft benaderd juist zorgvuldig en voortkomend uit bezorgdheid gelet op klaagsters problematiek en haar kennelijk dringende hulpvraag.

Ook acht het College het juist dat verweerster aan C heeft laten weten dat zij vanwege haar beroepsgeheim niet met hem over klaagster kon corresponderen, zoals ook aan verweerster blijktens haar verweerschrift door de afdeling Beroepsethiek van het NIP was geadviseerd.

Dat verweerster zich zakelijk heeft opgesteld met betrekking tot het declareren van de geplande dubbele sessie op 14 juni 2018, die door klaagster pas in de middag van 13 juni 2018 is afgezegd, is naar het oordeel van het College niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Klaagster had een betalingsverplichting op grond van de algemene voorwaarden, waarvan zij op de hoogte was en die zij voor akkoord heeft getekend. Zij kon dus weten dat de geplande dubbele sessie in rekening werd gebracht.

Overigens heeft verweerster de kosten voor de interpretatie van de persoonlijkheidsvragenlijst niet gedeclareerd, aangezien deze niet meer is besproken vanwege het niet doorgaan van verdere behandeling van klaagster door verweerster. Het College verwijst hiervoor naar verweersters e-mail aan klaagster van 13 juli 2018, die als bijlage 7 bij het verweerschrift is overgelegd.

Het eerste klachtonderdeel is gelet op het vorenstaande ongegrond.

V 3. Ad klachtonderdeel 2:

Het College stelt voorop dat de behandeling van klachten in vertrouwelijkheid plaatsvindt en dat de daarbij gewisselde stukken geheim zijn, zoals is bepaald in artikel 2.3.9 van het Reglement voor het Toezicht.

De aangeklaagde psycholoog dient, evenzeer als klager ten volle kan klagen, ten volle verweer te kunnen voeren. Het College wijst op artikel 37 van de Beroepscode 2015, dat als volgt luidt:

“Als er een klacht tegen de psycholoog wordt ingediend kan de psycholoog zich verweren met behulp van het dossier, voor zover het gegevens betreft die voor de beoordeling van de klacht van betekenis zijn.”

Het verstrekken van gegevens aan het College ontslaat de aangeklaagde psycholoog niet van de verplichting om daarbij, evenals dat in de professionele relatie is vereist, zorgvuldigheid te betrachten jegens de klager. Dit impliceert onder meer dat de aangeklaagde gehouden is zich in zijn verweer te beperken tot het verstrekken van slechts die gegevens die voor een zakelijke beoordeling van de klacht redelijkerwijs van belang zijn. Daarbij komt aan een aangeklaagde een ruime mate van beoordelingsvrijheid toe.

In dit geval had verweerster naar het oordeel van het College de informatie over de situatie van klaagster en C iets minder uitgebreid en gedetailleerd in haar verweerschrift kunnen vermelden, zoals verweerster zelf ook heeft erkend in haar aanvullend verweerschrift.

Verweerster heeft in het aanvullend verweerschrift uiteengezet waarom zij heeft gekozen voor deze wijze van formulering van haar initiële verweerschrift. Zij heeft daarnaast ter zitting uitgelegd dat zij hiervoor heeft gekozen als reactie op de gedetailleerde formulering in de e-mails van C.

Ook heeft verweerster verklaard dat zij advies heeft ingewonnen bij de afdeling Beroepsethiek van het NIP over de manier waarop zij haar verweer diende te verwoorden.

Alles overziend is het College van oordeel dat verweerster binnen de marge van haar eigen beoordelingsbevoegdheid is gebleven bij haar keuze van de gegevens die zij in haar verweer heeft verstrekt. Daarmee heeft zij niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

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

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen op **17 april 2019**

door:

mr. C.M. Berkhout, voorzitter,
mr. T.A. Leenhouts-Strijker, secretaris,
dr. H.F.A. Diesfeldt,
prof. dr. P.T. Cohen-Kettenis,
dr. J.P.C. Jaspers,
leden

en ondertekend door de voorzitter,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'C.M. Berkhout', written over a horizontal line.

C.M. Berkhout