

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 3 oktober 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 het NIP-register eerstelijnspsychologie NIP en psycholoog NIP.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennis genomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 3 oktober 2018;
- het verweerschrift met bijlagen d.d. 14 november 2018.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 13 februari 2019, waarbij klagster en verweerster aanwezig waren. Klagster werd vergezeld door mevrouw X. Verweerster wordt bijgestaan door mevrouw mr. S. Dik te Utrecht.

II De feiten

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

- a. In maart 2018 heeft de huisarts van klagster een verwijsbrief opgesteld vanwege psychische klachten.
- b. Verweerster is als eerstelijnspsycholoog/gz-psycholoog werkzaam in haar psychologiepraktijk.
- c. Eind juni 2018 heeft klagster telefonisch contact opgenomen met de praktijk van verweerster. Er is toen een gesprek van 20 minuten tussen klagster en verweerster gevoerd.
- d. Op 3 juli 2018 heeft verweerster aan klagster een e-mailbericht gestuurd waarin zij twee gesprekken met haar vastlegt op 31 augustus en 21 september 2018. In deze email wordt klagster gevraagd een bij die mail gevoegd intake/zelfonderzoekformulier (anamnese) in te vullen.
- e. Klagster heeft op 31 augustus 2018 het eerste (intake)gesprek gevoerd met verweerster. Klagster heeft bij die gelegenheid de verwijsbrief van de huisarts aan verweerster overhandigd. Klagster had de anamnese toen niet ingevuld.
- f. Op 13 september 2018 heeft verweerster aan klagster per e-mail gemeld dat haar uit het vorige gesprek is gebleken dat de intake tijd nodig heeft. Zij heeft verzocht de anamnese aan de praktijk te mailen of aldaar af te geven.
- g. Op 16 september 2018 heeft klagster het deels door haar ingevulde anamnese formulier teruggemailed aan verweerster.
- h. Op 21 september 2018 heeft het tweede gesprek plaatsgevonden. Klagster heeft op die datum de door verweerster in haar praktijk gebruikte behandelovereenkomst ondertekend. Bij de beëindiging van dit gesprek is ter sprake gekomen of klagster goed sliep. Klagster heeft geantwoord dat zij soms te kort sliep omdat zij vroeg op moest om haar hond uit te laten. Verweerster heeft in antwoord hierop met betrekking tot de hond het woord "opruimen" gebruikt.
- i. Op zondag 23 september 2018 heeft verweerster telefonisch contact opgenomen met klagster. Dit gesprek is niet in goede harmonie verlopen. Direct daarna heeft klagster verweerster nog teruggebeld en haar toestemming gegeven een brief aan de huisarts te sturen.

- j. Op 24 september 2018 heeft verweerster aan de huisarts een brief gestuurd waarin zij laat weten dat in afstemming en met instemming van klaagster de psychologische behandeling is beëindigd en dat zij is doorverwezen naar de S-GGZ.
- k. Op 8 oktober 2018 heeft verweerster klaagster een kopie van haar dossier gestuurd.

III Het standpunt van klaagster 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. Zij heeft zich op een botte en kwetsende manier in de gesprekken uitgelaten over klaagster: zo heeft zij gezegd dat klaagster “haar hond moest opruimen”;
2. Zij heeft klaagster gemaand de anamnese in te vullen en ging hiermee door nadat klaagster haar had verteld dat zij daar moeite mee had, terwijl verweerster in de mails schreef dat dit niet verplicht was.

Klaagster stelt hiertoe dat zij in het eerste gesprek met verweerster zich al na een kwartier afvroeg of zij wel een klik met verweerster had. Verweerster kon volgens klaagster slechts benoemen dat haar tijd heel kostbaar was en zij heeft daarbij aan klaagster uitvoerig uitgelegd hoe de psychologische zorg is veranderd in de loop der tijd. Klaagster voelde zich hierdoor niet welkom. Klaagster heeft vervolgens aan verweerster uitgelegd dat en waarom zij het invullen van een anamnese moeilijk vindt. Klaagster heeft verweerster na het eerste gesprek het voordeel van de twijfel gegund en is daarom ook op de tweede afspraak bij haar verschenen. Verweerster heeft bij de tweede afspraak echter meteen wéér om de anamnese verzocht. Verweerster heeft volgens klaagster vervolgens langdurig de tekortkomingen van klaagster benoemd. Klaagster voelde zich hierdoor in toenemende mate niet op haar gemak. Aan het einde van dit gesprek heeft verweerster aan klaagster gevraagd of zij goed sliep. Verweerster heeft naar aanleiding van klaagsters antwoord op die vraag toen de opmerking over de hond gemaakt. Klaagster stelt dat zij zich door het handelen van verweerster steeds kleiner voelde worden, dat zij abrupt is weggelopen en dat zij in haar auto verbijsterd heeft gedacht dat alles wat zij doet verkeerd gaat. Verweerster heeft volgens klaagster onprofessioneel gehandeld door een hulpzoekende patiënt te verwijten dat zij onvoldoende gemotiveerd was voor de behandeling. Zij heeft in alles de fout bij klaagster neergelegd. Volgens klaagster leek het er daarbij met name op dat zij als cliënt niet aan de verwachtingen van verweerster als psycholoog voldeed.

IV Het standpunt van verweerster

Verweerster heeft aangevoerd dat zij met patiënten steeds de wijzigingen in de zorgverlening bespreekt en dat het daarbij volgens haar gaat om (feitelijke) informatieoverdracht. Zij heeft desgevraagd ter zitting verklaard dat zij het gevoel had dat het eerste gesprek met klaagster goed is gegaan. In het tweede gesprek heeft verweerster wel gemerkt dat er iets niet goed liep in de afsluitingsfase. Klaagster werd aan het eind van dit gesprek namelijk steeds stiller en ging achteruit zitten. Verweerster heeft toen uit bezorgdheid en vanwege de ontstane spanning aan klaagster gevraagd naar de balans in haar leven tussen inspanning en ontspanning. Daarbij is helaas ook het opruimen van de hond ter sprake gekomen. Het verwijt van klaagster op dit punt is volgens verweerster terecht. In het algemeen vraagt verweerster aan het eind van een gesprek niet of het gesprek aan de verwachtingen van de cliënt heeft voldaan.

Verweerster heeft voor het overige 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. Het College zal de klachtonderdelen 1 en 2 samen bespreken omdat beide betrekking hebben op de bejegening van klaagster door verweerster.

Het College is van oordeel dat verweerster in de gesprekken met klaagster niet sensitief en empathisch heeft gehandeld. Wat opvalt is dat klaagster en verweerster feitelijk hetzelfde verhaal vertellen maar dat de beleving heel anders is geweest. Verweerster heeft dit in het eerste gesprek niet opgemerkt.

Toen tijdens het tweede gesprek wél aan haar duidelijk werd dat er een discrepantie was in de beleving heeft verweerster niet adequaat gehandeld. Zij had direct en ter plekke zich er van moeten vergewissen hoe de communicatie bij klaagster was overgekomen. Door na te laten dit te checken heeft verweerster zich de kans ontnomen het ongenoegen van klaagster boven tafel te krijgen en hierop te reageren. In plaats daarvan heeft verweerster andere vragen aan klaagster gesteld betreffende haar nachtrust en de hond en zij heeft klaagster hierbij grof beledigd. Dat het volgens verweerster al bijna tijd was het gesprek af te ronden, doet hieraan niet af. Verweerster vond immers nog wel tijd om voornoemde andere - in dit kader niet relevante - vragen te stellen.

Verweerster heeft hiermee niet professioneel gereageerd op het bij klaagster bestaande ongemak. Dat zij dit ongemak in het nadien gevoerde telefoongesprek met klaagster ook niet meer kon wegnemen, wekt geen verbazing.

Ingevolge artikel 101 van de Beroepscode kiezen psychologen methoden die doeltreffend en doelmatig zijn en geven zij zich rekenschap van de beperkingen van die methoden. Verweerster heeft zich door haar handelwijze niet aan dit artikel gehouden. Zij heeft geen effectieve gesprekstechniek ter voorkoming van miscommunicatie gebruikt. Daarbij komt dat verweerster klaagster door dit handelen onnodig aan negatieve ervaringen heeft blootgesteld hetgeen in strijd is met artikel 23 van de Beroepscode.

Mede hierdoor heeft bij verweerster de verkeerde indruk kunnen ontstaan dat klaagster teleurgesteld in haar was vanwege de doorverwijzing naar de S-GGZ.

V.2. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht in zijn geheel gegrond is.

Het College acht een waarschuwing op zijn plaats. Verweerster heeft het tweede gesprek met klaagster niet voldoende gestructureerd door ondanks ontvangen signalen aan het einde daarvan niet direct te checken of zij met klaagster nog op dezelfde golflengte zat.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht gegrond;
- waarschuwt verweerster.

Aldus gewezen op 13 februari 2019

door:

mr. D.J. Markx, voorzitter,
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,
dr. T.A.W. van der Schoot,
prof. dr. M.J.M. van Son,
leden

en ondertekend door de voorzitter,



D.J. Markx.