

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 11 januari 2018 door de heer dr. A, hierna te noemen klager, ingediende klacht tegen mevrouw drs. B, hierna te noemen verweerster, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen, en ingeschreven in het NIP-register psycholoog NIP, in deze procedure bijgestaan door mevrouw mr. drs. M.M.L. van Roosmalen, als juridisch adviseur werkzaam bij de VvAA.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 11 januari 2018;
- de aanvulling op de klacht d.d. 19 januari 2018;
- het verweerschrift met bijlage d.d. 20 maart 2018;
- de repliek, tevens inhoudende een verdere aanvulling op de klacht, met bijlagen d.d. 29 maart 2018;
- de brief d.d. 20 april 2018 van mr. drs. Van Roosmalen, waarin zij meedeelt dat verweerster is verhinderd om de mondelinge behandeling op 27 juni 2018 bij te wonen en heeft besloten zich ter zitting door haar gemachtigde te laten vertegenwoordigen.
- de dupliek d.d. 8 mei 2018;
- de pleitnota van mr. Van Roosmalen, overgelegd ter zitting van het College van 27 juni 2018.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 27 juni 2018, waarbij klager aanwezig was. Verweerster werd vertegenwoordigd door mr. drs. Van Roosmalen.

II De feiten

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

II 1. Klager heeft zich op 17 november 2017 aangemeld bij verweersters praktijk, Psychologenpraktijk C, hierna te noemen de praktijk. De praktijk is onderdeel van D. De aanmelding betrof locatie E. Op 19 november 2017 heeft klagers huisarts een verwijfsbrief naar de praktijk gezonden.

II 2. Op de website van de praktijk was ten tijde van de aanmelding vermeld dat er een wachttijd van 1-2 weken was voor de locatie E. Dit blijkt uit de, in januari 2018 bijgewerkte, schermafdruk van de website, die klager als bijlage 4 bij zijn klaagschrift heeft overgelegd. Klager heeft gesteld dat deze wachttijdaanduiding voor locatie E ten tijde van de aanmelding identiek was aan die van januari 2018, hetgeen niet is weersproken door verweerster.

Op de betreffende pagina van de website staat:

[citaat website (verwijderd C.v.T.).]

II 3. De assistente van de praktijk heeft klager op 7 december 2017 een e-mail gezonden met de volgende inhoud:

“Geachte heer A,

Wij hebben uw aanmelding en verwijfsbrief in goede orde ontvangen.

U staat ingeschreven voor E of eventueel F.

Aangezien we in 2017 vol zitten, zal u begin 2018 worden benaderd door ons, voor het maken van een 1^e afspraak."

II 4. Verweerster heeft op 2 januari 2018 contact met klager opgenomen om een afspraak voor een eerste gesprek te maken. Dat gesprek vond plaats op 8 januari 2018. Verweerster heeft tijdens dat gesprek aan klager voorgesteld eerst een nadere afspraak te maken om een MMPI-test af te nemen.

II 5. Op 11 januari 2018 heeft de assistente van de praktijk klager een e-mail gestuurd, waarin stond dat de eerstvolgende mogelijkheid voor het afnemen van de test op 7 februari 2018 was. Klager heeft hierop geantwoord dat hij dat te laat vond en de assistente verzocht een eerdere datum daarvoor te bepalen. Bij e-mail van diezelfde dag heeft de assistente klager bericht dat dit niet mogelijk was, omdat alle data tot 7 februari 2018 al waren volgepland.

II 6. Klager heeft daarop, eveneens op 11 januari 2018, een e-mail aan verweerster gezonden met de volgende inhoud:

"Bij mijn aanmelding vorig jaar las ik destijds op uw website dat de wachttijd voor behandeling te E (ongeveer) een tot twee weken was. Het eerste gesprek dat u mij bood kwam niet eerder dan na ruim zeven weken.

Bij dat gesprek zei u, mevrouw B, dat de MMPI-afname binnen twee weken kon worden afgenomen. Uw assistente handhaaft dat het eest na ruim vier weken kan.

Mijn vertrouwen is teleorgestaan. Ik verzoek u mij als niet aangemeld te beschouwen en alle gegevens aangaande mij te vernietigen, in het bijzonder ook de inhoudelijke gegevens."

III Het standpunt van klager en de klacht

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

1. Klager verwijt verweerster dat zij tot tweemaal toe aangekondigde en toegezegde termijnen met betrekking tot de aanvang van de behandeling heeft overschreden. In plaats van een totale duur van vier weken (twee weken wachttijd en twee weken in verband met de MMPI-afname) heeft klager tenminste ruim 11 weken na de verwijzing moeten wachten, welke termijn nog langer wordt nu hij opnieuw een verwijzing moet vragen en een nieuwe behandelaar moet zoeken.
Volgens klager was de reden voor zijn aanmelding problematiek in verband met een onwerkbaar situatie in zijn gebroken gezin, en wordt ook aan zijn minderjarige zoon, die voor zijn verzorging en opvoeding mede van hem afhankelijk is hierdoor mogelijk schade toegebracht.
Deze situatie had klager naar zijn zeggen reeds bij zijn aanmelding op 17 november 2017 aan de praktijk doorgegeven.
In zijn klaagschrift heeft klager, afgezien van de mogelijke nadelige gevolgen van verweersters handelwijze voor zijn zoon ook nog andere negatieve gevolgen genoemd, waaronder door hem geleden financieel nadeel doordat de kosten van diagnose en behandeling nu niet meer ten laste van zijn eigen risico over 2017 kwamen, maar van 2018.
Klager stelt dat verweerster door haar handelwijze de artikelen 15, 23 en 45 van de Beroepscode 2015 heeft overtreden.
2. Klager stelt dat verweerster in haar verweerschrift onwaarheden, onvolledigheden van weergave, en al dan niet bedekte toespelingen of aantijgingen jegens hem heeft opgenomen, en daarmee kennelijk heeft getracht (een deel van) de verantwoordelijkheid voor haar gedragingen aan klager toe te wijzen.

- Volgens klager heeft verweerster ten onrechte in haar verweerschrift vertrouwelijke gegevens met betrekking tot zijn problematiek vermeld, zonder dat dit een gerechtvaardigd doel diende, en daarmee gehandeld in strijd met de artikelen 11, 15, 18, 21, 25, 27, 71, 72, 74, 75 en 82 van de Beroepscode 2015.

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.

Ad klachtonderdeel 1:

Uit de stukken en het verhandelde ter zitting leidt het College af dat dit klachtonderdeel betrekking heeft op twee verschillende periodes. De eerste periode is die tussen klagers aanmelding op 17 november 2017 en het gesprek tussen klager en verweerster op 8 januari 2018. De tweede periode betreft de gebeurtenissen van na 8 januari 2018.

Met betrekking tot de eerste periode:

Klager klaagt allereerst over het feit dat hij na zijn aanmelding lang moest wachten voordat hij een gesprek met verweerster kon hebben.

Klager ging kennelijk af op de vermelding op de website van een wachttijd van 1-2 weken, en heeft, toen er twee weken waren verstreken sinds zijn aanmelding, op 7 december 2017 contact opgenomen met de praktijk. Daarop heeft de assistente van de praktijk hem diezelfde dag de e-mail gezonden, waarin stond dat hij begin 2018 zou worden benaderd voor het maken van een afspraak.

Hoewel het begrijpelijk is dat klager het teleurstellend vond dat hij pas begin 2018 voor een eerste gesprek terecht kon, is het College van oordeel dat tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van verweerster ter zake niet kan worden vastgesteld.

Klager had, in plaats van uitsluitend af te gaan op de vermelding op de website, ook zelf bij zijn aanmelding of kort daarna bij de praktijk kunnen informeren wanneer hij de afspraak voor het intakegesprek kon verwachten.

Op de website stond immers dat de vermelde wachttijden 'een richtlijn' waren en dat de uiteindelijke wachttijd kon variëren, en dat men voor de exacte wachttijden van een locatie kon bellen met het secretariaat.

Indien klager dat had gedaan had hij eerder te horen gekregen dat de wachttijd langer was. Hij had er dan voor kunnen kiezen de zorgverzekeraar om wachttijdbemiddeling te vragen of zich tot de vestiging in G te wenden.

Klager heeft ter zitting verklaard dat hij zich omstreeks 10 december 2017 iets beter voelde en dat er op dat moment geen sprake was van een dermate urgente situatie dat hij niet kon wachten tot begin januari 2018. Het was dus klagers eigen keuze om zich bij het gegeven dat de intake pas op 8 januari 2018 zou plaatsvinden neer te leggen.

Met betrekking tot de tweede periode:

Tijdens het intakegesprek op 8 januari 2018 heeft verweerster klager meegedeeld dat, voordat de behandeling kon beginnen het gewenst was dat een MMPI-test werd afgenomen.

Verweerster heeft klagers stelling dat zij zou hebben toegezegd dat de afspraak daarvoor binnen twee weken zou kunnen plaatsvinden, betwist.

Hoe het ook zij, vaststaat dat klager heeft geïnformeerd bij de assistente van de praktijk of er een eerdere mogelijkheid was, waarop zij ontkennend heeft geantwoord.

Klager heeft vervolgens per e-mail aan de assistente te kennen gegeven dat hij zijn vertrouwen in de praktijk was verloren en verzocht hem als niet aangemeld te beschouwen en al zijn gegevens te vernietigen.

Verweerster heeft gesteld dat zij voornemens was te bezien of er toch echt niet een eerdere mogelijkheid was voor afname van de MMPI-test, eventueel door andere afspraken te verschuiven. Het College heeft begrip voor klagers teleurstelling over de late datum voor afname van de MMPI-test. Door zijn drastische besluit om per e-mail van 11 januari 2018 zijn aanmelding ongedaan te laten maken en zijn gegevens te laten vernietigen, maakte klager zelf ook iedere eventuele verdere poging van verweerster om toch nog ergens een eerdere datum te trachten te vinden voor de MMPI-test onmogelijk.

Verweerster kan niet worden verweten dat zij er niet in is geslaagd bij klager binnen een voor hem acceptabele termijn de test af te nemen.

Het eerste klachtonderdeel is naar het oordeel van het College ongegrond.

Ad klachtonderdeel 2:

Dit klachtonderdeel is door verweerster gemotiveerd weersproken. Zij heeft aangevoerd dat het nimmer haar bedoeling is geweest enig verwijt richting klager te maken, en voor zover haar formuleringen in het verweer desondanks als zodanig door klager zijn ervaren, daarvoor haar excuses aangeboden.

Het College merkt op dat de psycholoog het recht heeft om in zijn verweer zijn kant van de zaak te belichten. Dit kan met zich mee brengen dat de visie van de klagende partij gemotiveerd wordt weersproken, hetgeen op die partij kan overkomen als het vermelden van onwaarheden.

Naar het oordeel van het College zijn klagers stellingen in het verweerschrift op zakelijke wijze weersproken. Het College heeft niet kunnen constateren dat verweerster zich in haar verweer van tuchtrechtelijk verwijtbare formuleringen heeft bediend, in die zin dat zij zich schuldig heeft gemaakt aan aantijgingen jegens klager.

Dit klachtonderdeel is eveneens ongegrond.

Ad klachtonderdeel 3:

Het College stelt voorop dat de behandeling van klachten in vertrouwelijkheid plaatsvindt en dat de daarbij gewisselde stukken geheim zijn.

De aangeklaagde psycholoog dient, evenzeer als klager ten volle kan klagen, ten volle verweer te kunnen voeren. Het verstrekken van gegevens aan het College ontslaat de aangeklaagde echter 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 heeft verweerster naar het oordeel van het College voldoende terughoudendheid betracht bij haar keuze van de gegevens die zij in haar verweer heeft verstrekt.

Verweerster heeft zich bediend van, in het veld van de psychologie gangbare, algemene termen met betrekking tot klagers problematiek en eerdere hulpverleningstrajecten, met de kennelijke bedoeling de aard en complexiteit van klagers klachten toe te lichten als onderbouwing van haar oordeel dat een MMPI-test nodig was. Daarmee heeft zij niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

Alles overziende acht het College klagers frustratie omtrent de gang van zaken begrijpelijk, nu er ook bij de aanmelding al het een en ander was misgegaan en klager veel langer heeft moeten wachten voordat hij bij de praktijk terecht kon dan hij op basis van de informatie op de website verwachtte. Het voert echter te ver de verantwoordelijkheid hiervoor bij verweerster te leggen.

Overigens heeft klagsters raadvrouw ter zitting verklaard dat verweerster aan D heeft verzocht om in ieder geval in vakantieperiodes, zoals onder meer in de maand december, de vermelding van de diverse wachttijden frequenter aan te passen aan de actuele situatie.

Het College komt tot de slotsom dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen op **27 juni 2018**

door:

mr. J.P. Fokker, voorzitter,
mr. T.A. Leenhouts-Strijker, secretaris,
drs. I.A.M. Boonekamp,
prof. dr. P.T. Cohen-Kettenis,
dr. H.F.A. Diesfeldt,
leden

en ondertekend door de voorzitter,

J.P. Fokker