



20/12

## **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 9 juli 2020 door mevrouw A, hierna te noemen klaagster, ingediende klacht tegen de heer drs. B, hierna te noemen verweerder, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen.

---

### **I Het verloop van de procedure**

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift d.d. 9 juli 2020;
- het verweerschrift d.d. 29 augustus 2020;
- de ter zitting door klaagster overgelegde producties;
- de ter zitting door verweerder overgelegde producties.

Nadat de zaak in raadkamer van 28 oktober 2020 werd behandeld, is deze - omdat behoefte was aan meer informatie - verwezen naar de zitting van februari 2021 voor mondelinge behandeling. De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden via Zoom ter zitting van het College van 3 februari 2021, waarbij klaagster en verweerder aanwezig waren. Verweerder werd bijgestaan door mevrouw mr. K.S. Waldron, jurist bij VvAA. Beide partijen hebben na afloop van de zitting met instemming van het College producties overgelegd die over en weer aan partijen zijn toegestuurd.

### **II De feiten**

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

- a. Verweerder is als GZ-psycholoog, klinisch psycholoog en psychotherapeut werkzaam in zijn praktijk te X. In de praktijk is ook een andere therapeut en een bureau manager werkzaam.
- b. Klaagster heeft op 25 maart 2019 een intakegesprek gevoerd met verweerder. Aan de hand van dit gesprek is een behandelovereenkomst/behandelplan ingevuld dat door klaagster en verweerder is ondertekend. Het behandelplan houdt – voor zover hier van belang – het volgende in:  
“(…)”  
*Problematiek/duur/ernst: depressieve periodes, chronisch vermoeid, nachtmerries, burn out, verlies*  
*Behandeldoelstelling: verwerken life events (verlies moeder), balans vinden, grenzen kunnen aangeven*  
*Methode setting: psychotherapie SGGZ*  
*frequentie: twee wekelijks*  
*Geschatte behandelduur: 10 a 20 x*  
*Wachtlijstindicatie: +- 4 weken*  
“(…)”
- c. Op dinsdag 11 juni 2019 heeft klaagster verweerder gemaaild met de vraag wanneer zij een afspraak kon verwachten.
- d. Verweerder heeft teruggemaaild dat zij op 18 juni 2019 kon komen.
- e. Op die datum heeft klaagster in de ochtend gemaaild dat zij de afspraak wil annuleren omdat zij van de trap was gevallen. Verweerder heeft teruggemaaild dat dit akkoord is en dat klaagster zelf contact op dient te nemen met de praktijk indien zij denkt te zijn hersteld. Voorts heeft verweerder haar beterschap gewenst.

- f. Op 15 juli 2019 heeft klaagster zich bij verweerder gemeld voor een nieuwe afspraak.
- g. Vervolgens heeft de eerste afspraak op 9 september 2019 plaatsgevonden. Daar is afgesproken aan de slag te gaan met EMDR.
- h. Op 23 september 2019 is voorbereidend werk gedaan voor de EMDR.
- i. Op 7 oktober 2019 heeft een EMDR-sessie plaatsgevonden.
- j. Op 18 november 2019 heeft een volgend gesprek plaatsgevonden waarbij nog eens is stilgestaan bij de traumatische voorgeschiedenis van cliënte.
- k. Op 2 december 2019 is klaagster op een afspraak niet verschenen. Zij mailt hierover later op 11 december 2019 onder meer: *“Er was van alles gebeurd en had mijn hoofd totaal verkeerd staan en het een beetje opgegeven. Niet de juiste weg om dan mijn afspraken uit de weg te gaan, helemaal niet zelfs.”*
- l. Op 16 december 2019 vindt de afspraak alsnog plaats.
- m. Op 27 januari 2020 is er wederom een afspraak. In het behandeljournal staat hierover vermeld: *“Het contact met ... (klaagster) is vreemd. Ze is afwerend. Ze houdt die jas aan bij de aanvang van de sessie. Ze heeft niets te bespreken. (...)”*
- n. Op 10 februari 2020 verschijnt klaagster niet op de volgende afspraak. Verweerder stuurt haar hiervoor op 17 februari een factuur en vraagt of zij alsnog een afspraak wil maken.
- o. Het daaropvolgende gesprek vindt plaats op 9 maart 2020.
- p. Op 24 maart 2020 heeft verweerder klaagster een mail gestuurd over de nieuwe corona maatregelen in de praktijk en dat er wordt overgegaan op beeldbellen. In deze mail staat eveneens vermeld dat de volgende digitale afspraak op 6 april 2020 om 11.00 uur zal zijn.
- q. Deze mail heeft klaagster - volgens eigen zeggen - niet bereikt.
- r. Op 27 maart 2020 heeft klaagster de volgende afspraak geannuleerd vanwege corona.
- s. Op 6 april 2020 heeft verweerder klaagster om 11.10 uur gemailld dat ze niet is verschenen op de digitale afspraak en verzoekt hij haar te bellen voor een nieuwe afspraak. Deze mail vervolgt met de zin: *“We hebben elkaar al een tijd niet gezien, mocht je van mening zijn dat de therapie kan worden afgesloten dan kan je dat ook laten weten.”*
- t. Klaagster heeft hierop die zelfde dag om 11.17 uur geantwoord dat zij verweerder op 27 maart 2020 had gemailld dat zij de afspraak moest afzeggen vanwege corona en dat zij niet bekend was met door hem verleende beeldzorg. De mail vervolgt met de zinnen: *Staken van de therapie zal niet verstandig zijn en is ook niet mijn wens. Graag zou ik daarom de therapie voortzetten dmv beeldzorg. Kunt u mij data geven wanneer dit kan?*
- u. Vervolgens heeft verweerder een nieuwe afspraak aan klaagster voorgesteld op 9 april 2020 om 11.00 uur via beeldbellen.
- v. Op die dag is klaagster tot drie keer toe gebeld door de bureaumanager maar heeft zij niet opgenomen.
- w. Op 9 april 2020 om 10.15 uur heeft verweerder klaagster de volgende mail geschreven: *“Beste ... (klaagster),*

*Sinds de start van de behandeling in juni, is een afgesproken therapiesessie nu vijf keer niet doorgedaan. Twee keer heb je geannuleerd en drie keer verscheen je niet zonder bericht. Bij de laatste keer vroeg je ons voorstellen te doen voor nieuwe data. Helaas reageer je niet op onze berichten. De laatste dagen heeft de bureaumanager dagelijks enkele malen gebeld zonder dat je opnam. Met zo weinig continuïteit in de behandeling kan ik hiervoor geen verantwoording meer nemen. Ik heb daarom besloten om je dossier te sluiten en de huisarts daarvan op de hoogte te brengen.*

*Wellicht ben je zo vaak afwezig omdat het gewoon goed gaat met je. Dat hoop ik van harte. Ik wens je verder het allerbeste.*

*Met vriendelijke groet.”*

- x. Klaagster heeft bij mailbericht van 9 april 2020 om 10.37 uur - voor zover hier van belang - het volgende aan verweerder geantwoord: *Dag meneer ... (psycholoog),*

*Ik sta enigszins perplex te kijken van uw bericht. Die 5 keer, is over een periode van 10 maanden bij een 2 wekelijkse frequentie. Verder heb ik geen bericht gehad over een mogelijkheid tot beeldbellen. U geeft aan dat ik dagelijks meerdere keren ben gebeld. Ik ben echter alleen deze ochtend 3 keer gebeld, waarbij ik de telefoon niet kon aannemen. Dit kan ik in mijn telefoongeschiedenis achterhalen.*

*U concludeert heel snel en dat vind ik niet professioneel. Het is ook nergens op gebaseerd en slaat noch kant noch wel.*

*U mag mijn dossier sluiten, wilt u wel mijn gehele dossier naar mij sturen (diagnostiek, rapportages en ingezette therapie vormen) Dit mag per mail of per post.*

(...)

- y. Klaagster heeft vervolgens nog diverse malen bij verweerder gevraagd om het dossier en heeft dit na 9 januari 2021 ontvangen per post.

### **III Het standpunt van klaagster en de klacht**

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

1. Hij heeft geen behandelplan opgesteld;
2. Hij heeft na een EMDR-sessie gesprekken met klaagster gevoerd die niet methodisch en ongestructureerd waren;
3. Hij heeft de behandeling plotseling beëindigd;
4. Hij heeft het verzoek van klaagster om haar dossier op te sturen genegeerd.

Klaagster stelt hiertoe dat haar klacht zich toespitst op het feit dat ze haar dossier niet heeft ontvangen omdat zij verder wil met haar behandeling bij een andere psycholoog. Ook heeft ze het gevoel dat verweerder enkel “gesprekjes” doet en geen interventies inzet of methodieken gebruikt. Ten slotte heeft zij aangevoerd dat zij niet haar telefoon opneemt indien zij het nummer niet herkent.

### **IV Het standpunt van verweerder**

Verweerder heeft de klacht gemotiveerd betwist.

Hij heeft aangevoerd dat er in de behandeling van klaagster 7 sessies wel zijn doorgegaan en (bij nazien van het dossier) 6 niet.

Daardoor staan zijn argumenten om de behandeling te beëindigen nog overeind.

Verder is er wel degelijk een behandelplan opgesteld dat door klaagster is ondertekend.

In sessie 2 en 3 is protocollair gewerkt met EMDR. Omdat andere dan posttraumatische klachten meer centraal kwamen te staan, hadden de latere gesprekken volgens verweerder een meer steunend en structurerend karakter.

Wat betreft inzage in het dossier heeft verweerder erkend dat dit niet helemaal goed is gelopen vanwege corona. Het dossier kan in het algemeen niet worden opgestuurd, daarom wordt er in zo'n geval altijd een afspraak gemaakt op de praktijk voor inzage in het dossier en het maken van kopieën. Die afspraak is met klaagster niet tot stand gekomen omdat alle live sessies op de praktijk in april 2020 vanwege de Corona uitbraak waren gestopt. Niet duidelijk is waarom hiervoor later geen afspraak met klaagster meer is gemaakt.

Voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht zal hierop in het onderstaande nader worden ingegaan.

## V De overwegingen van het College

V.1. Uit de door verweerder overgelegde producties is gebleken dat er in maart 2019 wel een behandelplan is opgesteld dat door klaagster en verweerder is ondertekend. Hieruit volgt dat het aan klachtonderdeel 1 ten grondslag gelegde feit niet vast is komen te staan. Dit betekent dat dit klachtonderdeel bij gebrek aan feitelijke grondslag ongegrond wordt verklaard.

V.2. Klachtonderdeel 2 heeft betrekking op de kwaliteit van de behandeling van klaagster door verweerder.

Het College is van oordeel dat verweerder aan klaagster - die door hem was geïndiceerd voor gespecialiseerde GGZ - geen goede kwaliteit van zorg heeft verleend. Hij heeft hierdoor gehandeld in strijd met artikel 14 van de Beroepscode.

Zo heeft hij niet opgemerkt dat het herhaaldelijk afzeggen van de gesprekken door klaagster mogelijk een andere reden had dan de feitelijke redenen die zij hiervoor opgaf.

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. Verweerder heeft zich door zijn handelwijze niet aan dit artikel gehouden. Hij heeft geen effectieve gesprekstechnieken ter voorkoming van miscommunicatie gebruikt en heeft in de contacten met klaagster niet de regie gevoerd door haar te confronteren met haar gedrag.

Dit betekent dat klachtonderdeel 2 gegrond is.

V.3. Naar het oordeel van het College had verweerder daarnaast het behandelcontact beter moeten afronden. Hij heeft de behandeling met een kwetsbare cliënte op 9 april 2020 onverwacht schriftelijk via e-mail beëindigd en is hierover niet (digitaal) in overleg getreden met klaagster zoals artikel 40 van de Beroepscode voorschrijft. De vraag of verweerder op zichzelf voldoende argumenten had om met de behandeling te stoppen, kan hierbij in het midden blijven.

Verweerder heeft zich daarnaast niet sensitief en empathisch naar klaagster opgesteld door in de e-mail aan klaagster te suggereren dat het (mogelijk) goed met haar gaat, terwijl klaagster hem drie dagen tevoren nog had gemaïld dat zij staken van de therapie niet verstandig vindt en de therapie wil voortzetten via beeldzorg. Al met al is het handelen van verweerder jegens klaagster hiermee niet zorgvuldig hetgeen in strijd is met artikel 15 van de beroepscode.

Klachtonderdeel 3 is hiermee eveneens gegrond.

V.4. Zoals verweerder heeft erkend is hij evenmin zorgvuldig omgegaan met het verzoek van klaagster tot inzage in en afschrift van het dossier. Verweerder heeft hiermee artikel 67 van de Beroepscode overtreden. Het is begrijpelijk dat verweerder vanwege de corona-crisis klaagster tijdelijk geen inzage in het dossier op de praktijk kon geven in april 2020, maar dat het vervolgens 9 maanden heeft moeten duren voordat het dossier door verweerder aan klaagster werd toegestuurd is te lang. Verweerder had hierop moeten controleren als verantwoordelijk behandelaar binnen zijn praktijk.

Ook klachtonderdeel 4 is hiermee gegrond.

Het College komt tot de slotsom dat de klachtonderdelen 2, 3 en 4 gegrond zijn en klachtonderdeel 1 niet gegrond.

Het College acht de maatregel van waarschuwing passend.

## VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht gegrond als voormeld;
- waarschuwt verweerder.

Aldus gewezen op 3 februari 2021

door:

mr. C.M. Berkhout, voorzitter,  
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,  
drs. R. Beer,  
prof. dr. G.T.M. Mooren,  
drs. J.R. Mulder,  
leden

en ondertekend door de voorzitter,

w.g. C.M. Berkhout