

20/22

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 2 november 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, en ingeschreven in het NIP-register psycholoog NIP, kinder- en jeugdpsycholoog NIP, kinder- en jeugdpsycholoog specialist NIP.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennis genomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 2 november 2020;
- het verweerschrift met bijlagen d.d. 22 november 2020.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden via digitale beeldverbinding ter zitting van het College van 19 mei 2021, waarbij klaagster en verweerder aanwezig waren. Verweerder werd bijgestaan door mr. L. Neuschäfer-Greebe, werkzaam bij DAS.

II De feiten

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

- a. Klaagster, moeder van drie kinderen, heeft zich op 22 juni 2020 op verwijzing door de huisarts telefonisch gewend tot de praktijk van verweerder teneinde haar opvoedvaardigheden in kaart te laten brengen.
- b. Op 2 juli 2020 heeft het eerste gesprek tussen klaagster en verweerder plaatsgevonden. Hierin heeft verweerder een onderzoeksvoorstel gedaan waarmee klaagster akkoord is gegaan. Dit voorstel hield in een onderzoek in drie tranches bestaande uit een intelligentieonderzoek, een persoonlijkheidsonderzoek en (kennelijk) een observatie van de omgang tussen klaagster en haar kinderen. In het gesprek zijn biografische gegevens van klaagster besproken. Klaagster heeft daarnaast ter plekke de door de praktijk van verweerder opgestelde overeenkomst GBGGZ 2020 ondertekend, waarin onder meer staat vermeld dat klaagster een bedrag van € 385,- aan eigen risico zal zijn verschuldigd.
- c. Op 17 juli 2020 had klaagster de tweede afspraak met verweerder waarbij een IQ-test is afgenomen.
- d. Tijdens het derde gesprek op 23 juli 2020 heeft verweerder het door hem opgestelde rapport naar aanleiding van het intelligentieonderzoek (hierna te noemen het rapport) met klaagster besproken en dit aan haar ter hand gesteld. Dit rapport is door klaagster aan het College overgelegd en luidt – voor zover hier van belang - als volgt:

“(…)

Opleiding: LAS, MBO (niet afgemaakt)

(…)

2. onderzoeksresultaten/conclusie

Testobservatie

A maakt dikwijls een verbitterde, cynisch indruk als het gaat over het leed wat, in haar ogen, haar is aangedaan door Jeugdzorg, Raad voor de Kinderbescherming enz. Deze instanties hebben een negatief oordeel over haar als persoonlijkheid en als opvoedster van haar kinderen.

*Tijdens het onderzoek geeft A regelmatig cynisch commentaar op opdrachten, reageert vaak snel/impulsief en is haar stemming doorgaans nors.
(...)”*

- e. Op 24 juli 2020 heeft klaagster verweerder een e-mail gestuurd waarbij zij hem laat weten teleurgesteld te zijn in de rapportage en hem heeft gevraagd daarin zaken te rectificeren. Ook heeft zij in die mail aangegeven dat zij niet wil dat verweerder dit rapport aan de huisarts of iemand anders verstuurt.
- f. Verweerder heeft diezelfde dag nog gereageerd dat hij het na zal kijken en dat hij er vanwege vakantie in september op terug zal komen.
- g. Op 25 september 2020 heeft klaagster haar huisarts bezocht die haar heeft medegedeeld dat hij al op 13 juli 2020 het rapport van verweerder over klaagster heeft ontvangen.
- h. Op 1 oktober 2020 heeft het vierde gesprek plaatsgevonden tussen klaagster, haar zus en verweerder. Dit gesprek is niet in goede harmonie verlopen.
- i. In de ochtend van 15 oktober 2020 heeft klaagster verweerder telefonisch gevraagd om het klachtenreglement en de naam van de klachtenfunctionaris.
- j. Op 15 oktober 2020 om 13.02 uur heeft verweerder klaagster via de mail uitgenodigd voor een gesprek op 23 oktober 2020 in verband met haar klacht. Hij heeft in die mail vermeld dat hij de opmerkingen van klaagster over het IQ-onderzoek in de rapportage heeft vermeld en dat hij deze ter correctie opnieuw aan de huisarts heeft verzonden.
- k. Klaagster heeft op die dag om 14.19 uur via de mail bedankt voor de uitnodiging en nogmaals om de naam van de klachtenfunctionaris gevraagd.
- l. Verweerder heeft vervolgens op die dag om 14.30 uur via de mail laten weten dat hij geen klachtenfunctionaris heeft en dat klaagster een klacht bij het NIP kan indienen.
- m. Bij mail van 19.45 uur heeft klaagster wederom bedankt voor de uitnodiging. Zij heeft daarnaast laten weten dat haar vertrouwen in verweerder onherstelbaar geschaad is.
- n. Om 21.01 uur heeft verweerder klaagster gemaïld dat het hem spijt dat hij haar vertrouwen heeft geschaad en verzoekt hij haar alsnog naar het gesprek op 23 oktober te komen.
- o. In een mailbericht van 18 oktober 2020 heeft klaagster aan verweerder gemeld dat het feit dat zij bedankt voor de uitnodiging betekent dat zij die uitnodiging niet aanneemt.
- p. Verweerder heeft in het gerectificeerde rapport de door verweerder gevolgde opleidingen met diploma vermeld. Dit gerectificeerde rapport wordt eveneens als hier herhaald en ingelast beschouwd.
- q. Verweerder heeft een klachtenregeling uit januari 2015 overgelegd die hier als herhaald en ingelast wordt beschouwd.

III Het standpunt van klaagster en de klacht

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

1. Hij heeft onjuiste informatie zonder haar toestemming aan de huisarts gestuurd waardoor zij haar vertrouwen in verweerder heeft verloren;
2. Hij beschikt niet over een laagdrempelig klachtenreglement noch over een klachtenfunctionaris;
3. Verweerder heeft klaagster opgezadeld met een kostenpost van € 385,-;
4. Verweerder heeft zich schuldig gemaakt aan “gaslighting” en “blameshifting”.

Klaagster heeft aangevoerd dat zij het onderzoek heeft laten uitvoeren op aanraden van de rechtbank. Zij wilde hiermee valse aantijgingen van Jeugdzorg weerleggen. Zij voelt zich door verweerder in het door hem uitgebrachte rapport echter ten onrechte neergezet als een “ongeschoolde louche vrouw”.

IV Het standpunt van verweerder

Verweerder heeft de klacht gemotiveerd betwist. Hij heeft onder meer aangevoerd dat hij het rapport niet op 13 maar op 23 juli 2020, abusievelijk zonder toestemming van klaagster, aan de huisarts heeft toegestuurd. Verder heeft hij erkend dat er in zijn contacten met klaagster mogelijk sprake is geweest van enige irritatie aan zijn kant waarvoor hij zijn excuses aanbiedt.

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

V De overwegingen van het College

V.1. Bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen gaat het er niet om of dat handelen beter had gekund, maar om het beantwoorden van de vraag of de psycholoog de zorgvuldigheid heeft betracht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam psycholoog door te handelen naar de Beroepscode.

V.2. Verweerder heeft erkend dat hij het rapport op 23 juli 2020 zonder toestemming van klaagster aan de huisarts heeft gezonden. Daarmee heeft verweerder in strijd gehandeld met artikel 89 van de Beroepscode. Dit artikel houdt in dat voor rapportage aan derden (zoals de huisarts) gerichte toestemming van de cliënt noodzakelijk is. Verweerder heeft die gerichte toestemming van klaagster echter niet gevraagd en heeft aan de huisarts dus te snel een kopie van de rapportage toegestuurd. Klachtonderdeel 1 is hiermee gegrond.

V.3. Klachtonderdeel 2 is eveneens gegrond.

Uit artikel 99 van de Beroepscode volgt dat psychologen zich op de hoogte stellen van de wettelijke bepalingen die in hun werkveld van toepassing zijn en daarnaar handelen.

Verweerder heeft zich niet aan dit artikel gehouden. Uit de artikelen 13, 15 en 18 van de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz) volgt immers dat ook solistisch werkende zorgverleners zoals verweerder zijn te kwalificeren als zorgaanbieder in de zin van die wet en als zodanig sinds 1 januari 2017 dienen te beschikken over een klachtenregeling, toegang tot een klachtenfunctionaris en aansluiting bij een geschillencommissie.

Dat verweerder desgevraagd ter zitting heeft verklaard dat hij zich op 16 mei 2021 via P3NL heeft aangemeld voor de aldaar aangeboden klachten- en geschillenregeling doet hier niet aan af.

V.4. Het College is verder van oordeel dat verweerder onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld door onnodig negatieve - en volgens klaagster onjuiste kwalificaties - over het gedrag van klaagster, zoals hiervoor weergegeven onder 1.d, in het tussenrapport op te nemen. Hierdoor heeft verweerder de relatie met klaagster te vroeg gedefinieerd en heeft hij geen rekening gehouden met het effect dat dit zou kunnen hebben op zijn verdere werkrelatie met haar. Verweerder wist dat hij met klaagster een driedelig onderzoek had afgesproken en dus nog met haar verder moest in de professionele relatie. Indien verweerder al bevindingen in de rapportage wenste op te nemen dan had hij deze op een verzachtende wijze kunnen benoemen. In deze zin heeft verweerder naar het oordeel van het College bij de opstelling van het rapport te routinematig gehandeld.

Daarnaast heeft verweerder de inhoud van de rapportage op 23 juli 2020 op onvoldoende invoelende wijze met klaagster besproken, althans niet op een manier die er toe heeft geleid dat klaagster in dat gesprek aan heeft durven geven wat zij aan de rapportage feitelijk niet goed vond. Daarmee heeft verweerder de kwaliteit van de relatie met klaagster naar het oordeel van het College onvoldoende bewaakt.

Al met al heeft verweerder hierdoor onzorgvuldig gehandeld jegens klaagster en dus in strijd met artikel 15 van de Beroepscode gehandeld.

V.5. De klachtonderdelen 3 en 4 zijn ongegrond. Klaagster heeft getekend voor een eigen bijdrage van € 385,-, die los staat van de kwaliteit van eventueel te leveren werk. Voorts heeft zij haar beschuldigingen van ‘gaslighting’ en ‘blameshifting’ niet nader onderbouwd.

V.6. Het College komt tot de slotsom dat de klacht in zijn geheel gegrond is, behalve de klachtonderdelen 3 en 4, en acht de maatregel van waarschuwing passend.

Het College raadt verweerder, werkzaam in een solopraktijk, met klem aan wederom deel te nemen aan een regelmatige en gestructureerde vorm van beroepsmatige reflectie met collega-psychologen. Een dergelijke vorm van reflectie kan klachten voorkomen en op die manier was verweerder bijvoorbeeld mogelijk ook eerder gewezen op zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Wkkgz.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

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

Aldus gewezen op 19 mei 2021

door:

mr. P.B. Martens, voorzitter,
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,
prof.dr. P.T. Cohen-Kettenis,
dr. H.F.A. Diesfeldt,
drs. J.R. Mulder,
leden

en ondertekend door de voorzitter,

w.g. P.B. Martens