

20/27

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 december 2020 door A, als gemachtigde van B, hierna te noemen klaagster, ingediende klacht tegen drs. C, hierna te noemen verweerster, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennis genomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 3 december 2020;
- de machtiging van klaagster dat zij akkoord is met indiening van de klacht door A;
- het verweerschrift met bijlagen d.d. 11 januari 2021.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden via digitale beeldverbinding ter zitting van het College van 23 juni 2021, waar de gemachtigde namens klaagster en verweerster in persoon aanwezig waren.

II De feiten

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

- a. Verweerster, masterpsycholoog, heeft in 2017 X (hierna te noemen de praktijk) opgericht waar (behalve zij zelf) een andere psycholoog, een psycholoog in opleiding en een medewerker klantenservice werkzaam zijn.
- b. Verweerster biedt blijkens de door haar gehanteerde algemene voorwaarden via de website van de praktijk onder andere diensten aan bestaande uit het gratis of betaald online en offline ondersteunen van particulieren en ondernemers met mentale problematiek, angsten, depressies, gevoelens van paniek, sociale emotionele problematiek en stressklachten.
- c. Verweerster maakt om in contact te komen met potentiële cliënten gebruik van online gratis te downloaden e-books en trainingen. Cliënten moeten hiervoor hun naam en e-mailadres aan de praktijk verstrekken. Onderaan het inschrijfformulier is de volgende tekst opgenomen:
“Door je in te schrijven voor dit e-book, krijg je ook automatisch tips per mail toegestuurd. Je kunt je hier altijd voor uitschrijven indien je dit wenst.”
- d. A is de partner van klaagster.
- e. Klaagster heeft zich via internet ingeschreven voor een gratis webinar voor zelfvertrouwen waarbij ze haar e-mailadres aan de praktijk heeft verstrekt.
- f. Op 28 november 2020 heeft klaagster een ongevraagde e-mail ontvangen met als titel “Ik kan niet meer” en met als afzender “Jouw lichaam”.

Deze e-mail bevat onder meer de volgende passages:

“Hey hallo.. luister even,

Dit is jouw lichaam die je deze mail schrijft! Ik ben blij dat ik jou nu achter de computer gekregen heb, want ik moet met je praten.

De manier waarop ik al jaren probeer te communiceren lijkt namelijk niet te werken!

(...)

Dit berichtje is mijn laatste hoop... Ik smeed je.

Ik ben jouw lichaam (...)

Ik maak bouwstenen voor al je hormonen (...)

Ik maak bouwstenen voor je neurotransmitters (...)

Ik ben ook verantwoordelijk voor 70% van je immuunsysteem

Oh, en je moet weten dat ik als ik iets niet meer kan verdragen dat ik het laat weten via je huid! (Hallo eczeem, pukkels, puistjes en vale, droge grijzige huid!) (...)

Voeg de blootstelling van stress na stress na stress toe en we hebben een GROOT probleem.

Hoewel ik sterk ben, smeed ik je een andere richting in te gaan, want ik weet niet hoe lang ik het nog vol kan houden om te vechten. (...)

Dit is een serieuze zaak! Als je autonoom zenuwstelsel namelijk niet meer kan herstellen, dan komt er een burnout.....gegarandeerd!!

Ik heb hulp gezocht bij ...(naam verweerster) van...(naam praktijk) en haar gevraagd of zij ons kan helpen. Zij begreep me, en vertelde me dat ik niet het eerste lichaam was dat haar om hulp vroeg. Zij zei dat er veel lichamen in Nederland en België met moeite kunnen herstellen en dat zij hiervoor uit haar jarenlange ervaring het Y-programma heeft ontwikkeld. Nu tot deze morgen 11.00 uur voor de snelle beslissers met 50% korting. Er zijn nog maar 2 plekjes over....

(Zet de kortingscode YES erbij en dan verrekend het systeem vanzelf de korting als je op de betaalknop hebt geklikt)

(...)

Bedankt dat je even naar me wilde luisteren.

Jouw lichaam”

- g. Klaagster verkeerde in de tijd dat de e-mail naar haar werd verzonden in de opbouwfase van een psychose.

III Het standpunt van klaagster en de klacht

De klacht houdt in, zakelijk weergegeven, dat verweerster in strijd met de Beroepscode heeft gehandeld omdat zij een e-mail heeft verzonden die;

1. op ridicule wijze potentiële cliënten benadert;
2. zij daarbij in strijd handelt met een aantal regels van de stichting reclamecode.

Verweerster beseft volgens klaagster niet wat haar e-mail bij psychisch minder stabiele mensen veroorzaakt. De wijze waarop in de mail wordt gesteld dat er een gegarandeerde burn-out komt als je lichaam niet meer kan herstellen is niet een goede manier van communiceren. Klaagster is mede door de inhoud van de e-mail volledig in paniek en vervolgens in een psychose geraakt.

IV Het standpunt van verweerster

Verweerster betreurt het dat klaagster in een psychose terecht is gekomen en dat de e-mail van de praktijk daarin een mogelijke trigger is geweest. Zij heeft haar excuses aangeboden.

Zij heeft de klacht voorts gemotiveerd betwist. De e-mail is verstuurd vanuit een knipoog en met humor. Verweerster heeft toen zij hoorde van de klacht van klaagster de mail uit haar bestand van e-mails verwijderd en gebruikt deze nu niet meer. Ook heeft zij klaagster en haar partner uitgeschreven zodat zij geen e-mails meer ontvangen van de praktijk. Verweerster beroept zich op de door de praktijk gehanteerde algemene voorwaarden en de disclaimer waarin aansprakelijkheid van X wordt uitgesloten.

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 die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam psycholoog kan worden verwacht door te handelen naar de Beroepscode.

V.2. Het College stelt voorop dat niet vaststaat dat de e-mail van verweerster de psychose van klagster heeft veroorzaakt. Wel is het College van oordeel dat verweerster door een ongevraagde e-mail te verzenden met een inhoud als weergegeven onder 1.f onvoldoende heeft onderkend dat deze ook psychisch kwetsbare mensen bereikt die – mogelijk ter verlichting van hun klachten – op de website van haar praktijk hebben gekeken en hun e-mailadres hebben verstrekt.

Verweerster heeft hiermee als psycholoog niet zorgvuldig jegens klagster gehandeld zoals voorgeschreven in artikel 15 van de Beroepscode.

Verweerster is daarnaast bij het betreden van het nieuwe toepassingsgebied van eHealth onvoldoende voorzichtig te werk gegaan zoals voorgeschreven in artikel 17 van de Beroepscode.

Hierbij heeft meegespeeld dat uit de mail niet direct volgt wie de afzender daarvan is. Pas bij zorgvuldige lezing kan worden ontdekt dat deze van de praktijk van verweerster komt.

Daarbij wordt in de e-mail bedreigd met een niet uit de stand van de wetenschap blijkend gegarandeerd verband tussen het niet herstellen van het autonoom zenuwstelsel en een burn-out waarna direct de hulpverlening van verweerster wordt aangeprezen. Daarnaast valt de in de e-mail genoemde informatie over hormonen, neurotransmitters, het immuunsysteem en de huidproblemen buiten de deskundigheid van verweerster.

Verweerster heeft naar het oordeel van het College door aldus te handelen de artikelen 103 (grenzen van de eigen deskundigheid) en 106 (professionele verantwoording van het beroepsmatig handelen) van de Beroepscode overtreden.

Het voorgaande betekent dat klachtonderdeel 1 gegrond is.

Dat X aansprakelijkheid heeft uitgesloten in de door het bureau gehanteerde algemene voorwaarden en de disclaimer, zoals verweerster heeft aangevoerd, doet aan het voorgaande niet af. In het tuchtrecht staat de vraag naar de (eventuele) persoonlijke verwijtbaarheid van het handelen van de aangeklaagde hulpverlener centraal.

V.3. Klachtonderdeel 2 is eveneens gegrond.

Verweerster krijgt via de door haar aangeboden gratis modules de beschikking over e-mailadressen van cliënten. Deze cliënten kunnen er op de website van de praktijk echter niet voor kiezen om geen verdere “tips” van verweerster meer te ontvangen.

Dit is in strijd met de op 25 mei 2018 in werking getreden Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) op grond waarvan een combideal of “alles of niets keuze” in e-mailmarketing niet is toegestaan.

Het voorgaande betekent dat verweerster artikel 99 van de Beroepscode heeft overtreden. Zij dient immers op de hoogte te zijn van de wettelijke bepalingen die in haar werkveld van toepassing zijn en daarnaar te handelen.

V.4. Het College komt tot de slotsom dat de klacht in al zijn onderdelen gegrond is.

Het College acht de maatregel van waarschuwing passend.

Zoals ter zitting al aan verweerster in overweging is gegeven raadt het College haar met klem aan op een meer gestructureerde wijze in intervisie te voorzien waarbij op regelmatige wijze de dagelijkse praktijkvoering aan de orde komt een en ander zoals weergegeven in artikel 98 van de Beroepscode.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht gegrond;
- waarschuwt verweerster.

Aldus gewezen op 23 juni 2021

door:

mr. C.M. Berkhout, voorzitter,
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,
drs. R. Beer,
dr. J.P.C. Jaspers,
leden

en ondertekend door de voorzitter,

w.g. C.M. Berkhout