

21/01

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 22 januari 2021 door mevrouw A, hierna te noemen klagster, ingediende klacht tegen mevrouw B MSc, hierna te noemen verweerster, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 22 januari 2021;
- het verweerschrift met bijlagen d.d. 1 maart 2021.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 18 augustus 2021, waarbij verweerster aanwezig was. Verweerster werd bijgestaan door haar advocaat mr. O.L. Nunes.

Klagster was met kennisgeving afwezig.

II De feiten

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

1. Verweerster heeft sinds 2011 een praktijk aan huis als coach. Per e-mail van 18 november 2020 heeft klagster zich gewend tot verweerster met een opsomming van haar klachten en de vraag *'Kunt u hier iets mee?'*.
2. Bij e-mail van 19 november 2020 10:14 heeft verweerster klagster geantwoord dat zij haar zou kunnen helpen door haar te laten zien hoe de symptomen die klagster beschreef zijn ontstaan, door inzicht te geven in de onderliggende patronen van vroeger, - omdat daar volgens verweerster de oorzaak zit -, en door concrete handvatten te bieden om haar gedrag te kunnen omzetten in emotioneel gezond gedrag.
Tevens is verweerster in deze e-mail al ingegaan op de door klagster beschreven klachten en de mogelijke oorzaken daarvan, en heeft zij vermeld hoe zij te werk gaat, mede onder verwijzing naar de informatie op haar website en een door haar geschreven boek. Verder presenteert verweerster zich als ervaringsdeskundige. Als verklaring voor de klachten heeft verweerster onder meer genoemd: *"Je bent affectief verwaarloosd, waardoor je weinig of geen positieve boodschappen hebt gekregen in je jeugd. En je bent geestelijk mishandeld, waardoor je veel negatieve boodschappen hebt gekregen in je jeugd. Logisch dat je je waardeloos voelt."*
Verweerster heeft uitgelegd dat klagster kon kiezen uit de volgende twee opties: de 'X' á 995,- euro of de 'Y'. De laatste optie houdt in dat er een gesprek van 6 uur plaatsvindt en dat verweerster vervolgens minimaal 5 dagen bezig is met het schrijven van een uitgebreide rapportage. Daarnaast biedt verweerster de cliënt 'levenslange nazorg' door middel van e-mail contact. De prijs van de tweede optie bedraagt 3750,- euro.
3. Klagster heeft bij e-mail van 19 november 2020 12:17 onder meer geantwoord: *"Ik geloof zeker dat ik hierin veel kan bereiken."*

Echter kan ik het aspect tov mijn ouders niet plaatsen.

Ik kom uit een heel warm gezin met veel liefde en positiviteit.. ik ben werkelijk dood geknuffeld!"

Klaagster heeft voorts gemeld dat zij als datum voor de coaching 19 januari 2021 wilde afspreken.

4. Hierop is nog een mailwisseling tussen partijen gevolgd. Uiteindelijk heeft klaagster gekozen voor de 'Y'.
Klaagster heeft voorafgaand aan de coaching aan verweerster een bedrag van 3750,-- euro betaald. Ook heeft klaagster tevoren het door verweerster geschreven boek aangeschaft en gelezen, een voorwaarde die verweerster aan cliënten stelt alvorens zij de X kunnen volgen.
5. Op 19 januari 2021 heeft de coaching plaatsgevonden ten huize van verweerster. De coaching duurde van 10.00 tot 18.30 uur.
6. Op 20 januari 2021 10:44 heeft verweerster klaagster een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:
*"Hallo A,
Hoe is het met je, na ons gesprek gisteren?
En hoe voel je je nu?
Hoe was je terugrit naar huis?
Ik hoor graag van je hoe het met je gaat."*
7. Diezelfde dag, om 12:47 uur heeft klaagster per e-mail als volgt geantwoord:
*"Hoi B,
Ik zou het fijn vinden als je nog fff wacht met de reportage.
Ik heb om eerlijk te zijn geen goed gevoel over gisteren.
En dus wil ik graag een dag de tijd om goed na te denken wat de meerwaarde is geweest en of het toegevoegde waarde voor mij heeft.
Ik zal het je morgen laten weten wat ik wil en of ik hiermee wil doorgaan.
Ik wil graag bij mezelf blijven."*
8. Daarop heeft verweerster geantwoord dat zij voor het schrijven van de rapportage altijd twee werkdagen aansluitend aan de X uittrekt en dat zij die dag daaraan al zes uur had besteed. Tevens schreef verweerster: *"Ik stop op jouw verzoek nu met het schrijven van de rapportage. Zal ik je het bedrag (minus de 995 euro voor de X en minus 6 uren á 95 euro) terugbetalen?"*
9. Klaagster heeft hierop aan verweerster voorgesteld dat zij van het totaalbedrag van 3750,-- euro een bedrag van 2750,-- euro aan haar zou terugbetalen.
10. Hierop is nog een mailwisseling gevolgd waarbij verweerster bij haar aanbod zoals hierboven onder 8. weergegeven, bleef, en klaagster vasthield aan haar standpunt dat zij een bedrag van 1000,-- euro voldoende vond.

III Het standpunt van klaagster en de klacht

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

1. Klaagster zegt de ontvangst door verweerster en haar werkplek als onprofessioneel te hebben ervaren. Zo ontbrak aan de buitenzijde van de woning een bordje waarop stond dat

verweerster psycholoog was, en vond de coaching plaats in een rommelige en vieze woonkamer, aldus klaagster. Meteen toen klaagster binnenkwam riep verweerster dat zij 1,5 meter afstand moest houden, zonder haar welkom te heten, of zich aan haar voor te stellen.

2. Volgens klaagster deed verweerster tijdens het gesprek, dat van 10.00 tot 18.30 uur duurde, niets om klaagsters nervositeit en gespannenheid weg te nemen, maar veroorzaakte zij door de manier waarop zij haar vragen aan klaagster stelde het tegenovergestelde. Klaagster zegt de dag van de coaching als zeer beladen te hebben ervaren en nog gespannener naar huis te zijn gegaan dan ze bij aankomst was. Verweersters werkwijze beantwoordde dan ook op geen enkele manier aan het doel waarvoor zij was gekomen.

Klaagster noemt de volgende voorbeelden van verweersters werkwijze:

- Verweerster vroeg haar ‘het hemd van het lijf’ over haar ouders en deed na ieder antwoord uitspraken als ‘dat sprake was van emotioneel misbruik/verwaarlozing en of affectieve verwaarlozing’. Op haar verzoek hiermee te stoppen, omdat zij dit uiterst belastend en niet passend vond werd gezegd dat dit niet haalbaar was, omdat verweerster anders haar rapportage niet kon maken.
 - Verweerster zei dat klaagster boos was en dat op verweerster projecteerde, en dat ze pas door kon gaan als klaagster uit haar schaduwzijde of regressie zou stappen.
 - De gesprekken waren hard en vol wrok en rancune, verweerster stelde dat klaagster haar ouders moest haten voor wat zij haar hadden aangedaan.
 - Klaagster mocht de rapportage onder geen beding laten lezen aan haar moeder en aan haar man, omdat in het verleden een cliënt om die reden was verkracht.
3. Klaagster stelt dat op haar e-mail van 20 januari 2021, waarin zij aangaf dat zij een zeer onprettige ervaring had gehad en niet wilde dat verweerster verder ging met de rapportage, diverse ellenlange e-mails van verweerster volgden, waarin zij weer vergaande uitspraken deed over klaagster en haar verleden.

IV Het standpunt van verweerster

1. Verweerster heeft de klacht gemotiveerd betwist.
2. Verweerster stelt allereerst dat het haar duidelijk is dat zij het ten aanzien van klaagster niet goed heeft gedaan, waarvoor zij haar oprechte excuses aanbiedt.
3. Verweersters heeft in haar verweerschrift, waarvan de inhoud als hier herhaald en ingelast wordt beschouwd, uitvoerig gereageerd op de verschillende klachtonderdelen. Kort samengevat heeft zij het volgende gesteld.
4. Ad klachtonderdeel 1:
5. Verweerster zegt bewust geen bordje op haar deur te hebben, enerzijds om de privacy van haar cliënten te beschermen en anderzijds omdat zij bewust geen cliënten aanneemt die in hetzelfde dorp wonen, teneinde een duidelijke scheiding tussen zakelijk en privé te kunnen handhaven.
6. Verweerster acht het mogelijk dat zij, hoewel zij klaagster buiten tegemoet is gelopen, haar niet expliciet welkom heeft geheten, omdat zij, om te voorkomen dat de 1,5 meter afstand niet zou kunnen worden bewaard, haar pas heeft versneld en voor klaagster uit naar de woonkamer is gelopen.

7. Verweerster zegt zich niet te herkennen in klaagsters opmerking dat de woonkamer rommelig en vies was, aangezien zij deze van tevoren had schoongemaakt en opgeruimd, evenals de hal en het sanitair.
8. Ad klachtonderdeel 2:
9. Verweerster zegt – samengevat - verbaasd te zijn over klaagsters omschrijving van hoe zij de dag van de coaching heeft beleefd. Hoewel klaagster twee regressies doormaakte, die verweerster naar haar zeggen niet had zien aankomen, werd zij daarna steeds rustig. Ook reageerde ze heel goed en adequaat op verweersters vragen en ging zij aan het einde van de dag tevreden de deur uit. Het klopt dat zij veel – en soms confronterende - vragen stelt over de gezinspatronen en de jeugd van haar klanten. Dat is ook wat de klanten kunnen verwachten na raadpleging van de informatie vooraf. Het is juist dat verweerster heeft aangeraden de rapportage niet aan haar man en moeder te laten lezen, omdat zij de rapportage in dat geval niet vrijuit zou kunnen schrijven. Ook erkent verweerster dat zij heeft verteld dat het is voorgekomen dat een cliënte is verkracht omdat haar ex-partner de code wilde achterhalen om de beveiligde e-mail met de rapportage te kunnen openen.
Verweerster zegt inderdaad het woord ‘haten’ te hebben gebruikt, maar zich niet meer te kunnen herinneren in welke context. Zij ontkent dat dit betrekking had op de ouders van klaagster.
10. Verweerster zegt het met klaagster eens te zijn dat zij op een aantal momenten beter anders had kunnen en moeten reageren, en het erg voor haar te vinden dat zij de X als negatief heeft ervaren.
11. Verweerster zegt haar handelwijze naar aanleiding van deze ervaring te hebben aangepast, in die zin dat zij tijdens de coaching meer tijd en ruimte biedt voor de emoties van de client, in plaats van op die momenten te duiden en uit te leggen. Ook zegt zij voortaan op elke pagina in haar aantekencahier een aantekening te maken met de tekst ‘op emoties doorvragen’, zodat zij deze opmerking telkens weer tegenkomt en het niet vergeet. Voorts vermeldt zij letterlijk in haar e-mails dat uitvoerig op de jeugd wordt ingegaan, omdat daar de oorzaak zit van de onderliggende symptomen waarvoor cliënten bij haar komen.
12. Ad klachtonderdeel 3:
13. Verweerster erkent dat de toonzetting in haar e-mails over de financiële afhandeling begripvoller had gekund en gemoeten.
Zij biedt klaagster haar excuses aan voor hetgeen zij beter anders had kunnen en moeten doen.
14. Tenslotte stelt verweerster dat zij bij zichzelf te rade is gegaan en tot de conclusie is gekomen dat zij niet heeft kunnen doen waarvoor klaagster bij haar kwam, en dat zij om die reden het resterende bedrag op 1 maart 2021 aan klaagster heeft terugbetaald.

V De overwegingen van het College

Ten aanzien van de klacht overweegt het College als volgt.

1. Ad klachtonderdeel 1:

Het in dit klachtonderdeel gestelde is door verweerster gemotiveerd weersproken. Klaagster heeft haar stellingen met betrekking tot de rommelige en vieze woonkamer tegenover verweersters gemotiveerde ontkenning niet nader onderbouwd.

Verweersters uitleg over de reden voor het ontbreken van een bordje en de manier waarop de ontvangst verliep acht het College begrijpelijk en aanvaardbaar.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

2. Ad klachtonderdeel 2:

Dit klachtonderdeel ziet op de bejegening door en aanpak van verweerster bij het uitvoeren van de coaching.

Het College heeft op basis van de stukken en van verweersters verklaringen ter zitting geconstateerd dat verweerster klaagster tevoren uitvoerig heeft geïnformeerd over haar werkwijze, met inbegrip van de focus op de jeugd van de betrokkene.

Dat verweerster aan klaagster veel vragen over haar jeugd, haar ouders en de vroegere gezinssituatie heeft gesteld kan dan ook niet verrassend zijn geweest voor klaagster.

Tegenover klaagsters verwijt dat de gesprekken hard en vol wrok en rancune waren, heeft verweerster een ander beeld geschetst.

Verweerster heeft erkend dat de toonzetting en timing wellicht niet altijd optimaal waren, maar volgens haar werd klaagster na haar regressies steeds weer rustig en toonde zij zich na afloop tevreden over de coaching.

Onder deze omstandigheden kan het College niet vaststellen of het door klaagster ter zake van dit klachtonderdeel gestelde juist is.

De reden hiervoor is dat aan het woord van de één niet meer geloof kan worden gehecht dan aan het woord van de ander. In gevallen als deze is het vaste tuchtrechtspraak dat het verwijt van klager niet gegrond kan worden bevonden. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van klager minder geloof verdient dan dat van verweerder, doch op de omstandigheid dat voor het oordeel of een bepaalde verweten gedraging van de aangeklaagde tuchtrechtelijk verwijtbaar is, eerst moet worden vastgesteld welke feiten daaraan ten grondslag gelegd kunnen worden.

Dit klachtonderdeel is daarom eveneens ongegrond.

3. Ad klachtonderdeel 3:

Met verweerster is het College van oordeel dat zij zich in de e-mailwisseling met klaagster omtrent de financiële afwikkeling gematigder en zorgvuldiger had kunnen uiten. Het College heeft echter niet kunnen constateren dat verweersters handelwijze ter zake in strijd was met enig artikel uit de Beroepscode 2015.

Van belang is hierbij ook dat de financiële kwestie tot tevredenheid van beide partijen is afgewikkeld.

Ook het derde klachtonderdeel is ongegrond.

4. Het College komt tot de slotsom dat de klacht, zoals deze door klaagster aan het College is voorgelegd ongegrond is.

5. Wel overweegt het College het volgende.

6. Verweerster is sedert zij in 2011 is begonnen met haar praktijk als coach, lid van het NIP. Als zodanig heeft zij zich gecommitteerd aan de Beroepscode van het NIP. Dit impliceert dat zij zich in haar professionele handelen dient te houden aan de normen, waarden en kwaliteitseisen die hierin aan de leden van de vereniging worden gesteld.

7. Het College wijst verweerster met name op de artikelen 98, 102 en 106 van de Beroepscode 2015. Verweerster heeft desgevraagd verklaard dat zij ter zake van haar beroepsmatig handelen geen (inter)collegiaal overleg voert, als bedoeld in artikel 98, hetgeen het College onontbeerlijk acht ten behoeve van een kritische reflectie op het eigen handelen.
8. Ook mist het College bij verweerster inzicht in haar professionele en persoonlijke beperkingen, zoals omschreven in artikel 102. Verweerster heeft erkend dat zij klaagster gelet op haar ernstige problematiek, waarvan zij op de hoogte was, beter niet zelf in behandeling had kunnen nemen.
9. Daarnaast plaatst het College vraagtekens bij het wetenschappelijke gehalte van verweersters werkwijze. Zij beschrijft deze volgens haar verklaring ter zitting als cognitieve gedragstherapie. Zij baseert haar therapievorm, die zij omschrijft als coaching, echter niet op erkende psychologische methoden. Verweerster heeft ter zitting verklaard dat de basis voor haar werkwijze bestaat uit ervaringen uit haar eigen jeugd en levensloop en dat zij de door haar toegepaste methoden zelf heeft bedacht. Zij heeft met zoveel woorden gezegd dat zij niet wetenschappelijk bezig is, maar praktisch.
10. Gelet op de hierboven geconstateerde tekortkomingen in het licht van de Beroepscode geeft het College verweerster met klem in overweging om zodanige maatregelen te nemen dat haar beroepsethisch handelen voldoet aan de standaard die voor leden van de vereniging in de Beroepscode is neergelegd. Daartoe zou verweerster op zijn minst op regelmatige basis moeten deelnemen aan intervisie-bijeenkomsten, waartoe zij zich ter zitting bereid heeft verklaard.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen op **18 augustus 2021**

door:

mr. P.B. Martens, voorzitter,
drs. R. Beer,
dr. ing. J.A. Damen,
drs. J.R. Mulder, leden,
in aanwezigheid van mr. T.A. Leenhouts-Strijker, adjunct-secretaris

en ondertekend door de voorzitter,

w.g. P.B. Martens