College van Toezicht NIP

22/04

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 21 januari 2022 door A, hierna te noemen klaagster, ingediende klacht tegen drs. B, hierna te noemen verweerder, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen, en ingeschreven in het NIP-register psycholoog NIP.

I Het verloop van de procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 21 januari 2022, per post binnengekomen bij het College op 27 januari 2022;
- het verweerschrift d.d. 25 februari 2022.

De behandeling van de klacht heeft buiten aanwezigheid van partijen plaatsgevonden ter zitting van het College van 6 april 2022.

II De feiten

Op grond van de stukken kan van het volgende worden uitgegaan:

a. Verweerder is werkzaam in de praktijk X (hierna de praktijk).
b. Klaagster is door haar huisarts verwezen naar de praktijk van verweerder.
c. Op 10 november 2021 heeft fysiek een intakegesprek plaatsgevonden tussen klaagster en een medewerker van de praktijk (niet verweerder).
d. Vervolgens heeft op 17 november 2021 online een vervolggesprek met deze medewerker en klaagster plaatsgevonden waarbij ook verweerder aanwezig was. Dit gesprek is in goede harmonie verlopen.
e. Op 19 november 2021 heeft een Multi Disciplinair Overleg (MDO) plaatsgevonden betreffende de problematiek van klaagster en is een voorlopig behandelplan opgesteld. Verweerder zou vervolgens met klaagster een nieuwe behandelafspraak maken.
f. Op 20 december 2021 heeft klaagster gemaild met de praktijk omdat zij nog steeds niets had gehoord en heeft zij aangegeven sterke twijfels te hebben of zij het traject wel wilde voortzetten wegens het uitblijven van communicatie.
g. Op 21 december 2021 heeft verweerder klaagster naar aanleiding hiervan teruggebeld en heeft hij zijn excuses aangeboden. Klaagster heeft toen besloten verweerder een tweede kans te geven. Er is een digitale afspraak ingepland voor 5 januari 2022.
h. Op deze datum is het gesprek dat zou plaatsvinden via Teams vanwege technische problemen niet doorgegaan. Verweerder heeft klaagster daarom aangeboden de volgende dag op de praktijk een gesprek met hem te voeren.
i. In het gesprek van 6 januari 2022 heeft klaagster gemeld zo langzamerhand onvoldoende vertrouwen te hebben in verweerder en de praktijk gelet op de gang van zaken. Afgesproken is vervolgens dat klaagster er nog even over kan nadenken en telefonisch of per e-mail aan verweerder zal laten weten of zij het traject wil voortzetten.
j. Op 12 januari 2022 heeft klaagster per e-mail een klacht bij de praktijk en bij verweerder ingediend.
   Verweerder heeft klaagster diezelfde dag nog teruggebeld en is daarbij ingegaan op de door haar geuite bezwaren. Hij heeft klaagster uitgenodigd voor een gesprek maar deze heeft aangegeven geen afspraak meer met hem te willen maken.
k. Op 13 januari 2022 heeft de manager van de praktijk contact met klaagster opgenomen.

l. Op 17 januari 2022 zijn de intake en het behandelplan naar klaagster toegestuurd.
m. Klaagster heeft gemeld niet behandeld te willen worden in de praktijk.

III Het standpunt van klaagster en de klacht

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

1. Hij heeft nadat hij na 19 november 2021 twee weken ziek was geweest, niet direct contact opgenomen met klaagster om een afspraak in te plannen;
2. Er is haar niet tijdig een behandelplan opgestuurd;
3. Het gesprek op 5 januari 2022 kon niet doorgaan vanwege technische problemen die mede aan verweerder te wijten zijn;
4. Hij heeft niet goed naar klaagster geluisterd toen zij aangaf geen gesprek meer met hem te willen en is daarop blijven aandringen.

Klaagster stelt hiertoe dat de handelwijze van verweerder haar een slecht gevoel heeft gegeven. Het lijkt er immers op dat hij de zorg en het welbevinden van cliënten niet belangrijk vindt. Hij is daarnaast insensitief en grensoverschrijdend geweest door klaagster een gesprek te blijven aanbieden dat zij niet wilde.

IV Het standpunt van verweerder

Verweerder heeft de klacht gemotiveerd betwist. Voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht zal daarop in het onderstaande nader 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 is van oordeel dat het feit dat verweerder niet meteen met klaagster contact heeft opgenomen toen hij weer hersteld was van zijn ziekte, niet tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Verweerder heeft gemotiveerd aangegeven dat dit lag aan vertraging die in de praktijk was ontstaan vanwege de overgang van het DBC-systeem naar het zorgprestatiemodel. Hij heeft klaagster hierover direct opgebeld, een en ander uitgelegd en hiervoor zijn excuses aangeboden. Klaagster heeft hem vervolgens een tweede kans gegeven. Verweerder mocht er daarom vanuit gaan dat deze klacht naar tevredenheid van klaagster was afgerond. Nog afgezien hiervan is de handelwijze van verweerder hierin naar het oordeel van het College niet onzorgvuldig geweest omdat hij de minder gelukkige gang van zaken direct heeft hersteld.

V.3. De klacht dat verweerder klaagster niet tijdig het voorlopig behandelplan heeft opgestuurd is bij gebrek aan feitelijke grondslag evenmin gegrond. In het algemeen is het niet zo dat een (voorlopig) behandelplan tevoren door de behandelend psycholoog moet worden opgestuurd aan een cliënt. Het behandelplan komt immers juist in gezamenlijk overleg tussen beroepsbeoefenaar en cliënt tot stand. Daarbij komt dat verweerder heeft ontkend dat hij heeft beloofd het plan toe te sturen in het gesprek met klaagster van 21 december 2021.
Klachtonderdeel 2 is dan ook niet gegrond.

V.4. Klachtonderdeel 3 is evenmin gegrond. Dit deel van de klacht houdt in dat het gesprek op 5 januari 2022 niet door kon gaan vanwege technische problemen met de beeldbelverbinding op afstand

via Teams. Het College is van oordeel dat dit iedereen wel eens overkomt en als zodanig niet dusdanig ernstig is dat dit een tuchtrechtelijk relevant verwijt oplevert. Daarbij komt dat verweerder direct contact met klaagster heeft opgenomen en haar voor de volgende dag een gesprek op de praktijk heeft aangeboden om te voorkomen dat hij klaagster wederom niet zou kunnen spreken.

V.5. Klachtonderdeel 4 inhoudende dat verweerder te veel is blijven aandringen op contact met klaagster is ook niet gegrond. Klaagster heeft in januari 2022 een klacht ingediend en verweerder heeft naar aanleiding daarvan één maal telefonisch contact met haar opgenomen. Hij heeft met klaagster vervolgens een gesprek gevoerd over haar grieven, zijn verontschuldigingen aangeboden en getracht tot een oplossing te komen onder meer door behandeling door een collega aan te bieden.
Onder deze omstandigheden kan niet gezegd worden dat verweerder hiermee onzorgvuldig in de zin van insensitief en grensoverschrijdend jegens klaagster heeft gehandeld dan wel dat hij het welbevinden van zijn cliënten niet belangrijk zou vinden. Integendeel, verweerder heeft door contact met klaagster op te nemen juist geprobeerd de onvrede bij klaagster weg te nemen.

Nu ook overigens niet is gebleken van enig verwijtbaar handelen aan de zijde van verweerder wordt de klacht ongegrond verklaard.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht ongegrond als voormeld.

Aldus gewezen op 25 mei 2022

door:

mr. C.M. Berkhout, voorzitter,
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,
dr. H.F.A. Diesfeldt,
drs. A.C. van der Horst, mmc,
drs. J.W. Sepers
leden

en ondertekend door de voorzitter,

w.g. C.M. Berkhout