

22/17

## **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 10 april 2022 door A, hierna te noemen klaagster, ingediende klacht tegen B, hierna te noemen verweerster, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen, en gebruiker van het dienstmerk psycholoog NIP.

---

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

Het College heeft kennis genomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 10 april 2022;
- het verweerschrift d.d. 4 mei 2022.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 2 november 2022, waarbij klaagster en verweerster aanwezig waren. Klaagster werd vergezeld door haar partner D.

### **II De feiten**

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

- a. Verweerster heeft als zelfstandig gevestigd psycholoog NIP en systeemtherapeut i.o. een praktijk genaamd X te Y.
- b. Klaagster is samen met haar partner in november 2021 in relatietherapie gegaan bij verweerster.
- c. Er heeft daartoe een intakegesprek plaatsgevonden met ieder van de partners apart en ook hebben beide partners een huiswerkopdracht gemaakt.
- d. Vervolgens was er een gezamenlijke sessie met verweerster en beide partners.
- e. Daarna heeft klaagster op 14 december 2021 een mail aan verweerster gezonden met als onderwerp “Voortgang therapie” en – voor zover hier van belang - luidende als volgt:

*“Hoi A,*

*Afgelopen weekend hebben D en ik het over de therapie gehad en bespraken we onze wensen hierin.*

*Wij hebben geen behoefte om onze jeugd en daarbij behorende structuren uit te lichten en hier op in te gaan. Ik ben vorig jaar naar de psycholoog geweest hiervoor en D heeft in het verleden ook hulp gehad, dus dat willen we verder laten rusten.*

*Graag zouden wij de 2 incidenten willen bespreken, want daarin begrijpen we elkaar niet en komen hier ook niet nader tot elkaar.*

*Dergelijke ruzies willen wij voorkomen in de toekomst en ontvangen graag tools van jou hiervoor.*

*De reden dat we dit aangeven is mede omdat wij niet zo vermogend zijn dat we 2x in maand langs kunnen komen. We hebben het echt niet slecht, maar een extra last van bijna 400 per maand gaat niet lukken.*

*Tot morgen.*

*Gr. A en D*

- f. Daarna heeft nog één gezamenlijke sessie op 15 december 2021 plaatsgevonden. Deze sessie is niet in goede harmonie verlopen.

- g. In de therapie zijn door verweerster voorbeelden genoemd van haarzelf en geanonimiseerde voorbeelden van andere cliënten.
- h. Op 16 december 2021 heeft verweerster klaagster in de avond opgebeld. Klaagster was toen in gesprek met haar zoontje zodat het even duurde voordat ze verweerster te woord kon staan. Dit gesprek is evenmin in goede harmonie verlopen.
- i. Op 4 januari 2022 heeft verweerster via e-mail aan klaagster het volgende gemeld:  
*“Dag A (en D).  
 Naar aanleiding van de laatste sessie en ons telefoongesprek de dag erna heb ik besloten om niet meer met jou te willen samenwerken. Dit heeft helaas ook nadelig gevolg voor D.  
 Voor de ( nabije) toekomst gun ik je veel zachtheid, wijsheid en het vermogen om te kunnen aansluiten bij de ander.  
 Hartelijk dank en groetend,  
 (...)”*
- j. Op 10 januari heeft klaagster een mail gestuurd aan verweerster die door partijen niet is overgelegd.
- k. Op 19 januari 2022 heeft klaagster een mail gestuurd aan verweerster waarin zij – voor zover hier van belang – het volgende vermeldt:  
*“Onlangs heb ik een mail gestuurd waar ik helaas geen reactie op heb mogen ontvangen. Dit betreurt ik net zoals de laatste sessie waar ik mij zeer onveilig heb gevoeld. (...) Tijdens mijn intake en in mijn huiswerkopdracht heb ik duidelijk aangegeven wat onze wens was en waar wij behoefte aan hadden. Na een aantal sessies heb ik hiernaar geïnformeerd wat niet in goede aarde viel. Kennelijk heb ik hiermee irritatie opgewekt waardoor ik nu het gevoel heb dat je niet meer met mij verder wilt werken. Deze uitleg wordt mij echter onthouden.  
 Omdat ik mij niet gehoord en geholpen voel en door de laatste sessie een zeer vervelende ervaring heb overgehouden aan het bezoeken van een psycholoog, hierdoor niet aan verwachtingen werd voldaan en wij opnieuw een psycholoog moeten gaan zoeken wil ik de helft van de gemaakte kosten terug.  
 Ik heb een berekening gemaakt en de vergoedingen van de verzekeringen verrekend. Ik houd dan een bedrag van 240 Euro over. (...)”*
- l. In een mail van 24 januari 2022 aan klaagster heeft verweerster - voor zover hier van belang - het volgende vermeld:  
*“De reden dat ik onze samenwerking heb beëindigd is, omdat de therapie niet bepaald wordt door de cliënt. Therapie gaat over het leren van nieuwe vaardigheden, het ontdekken van (on)bewuste gedragingen en emoties en deze kunnen implementeren in je leven. Door te bepalen hoe de relatietherapie eruit zou moeten gaan zien in jouw ogen is dan het herhalen van niet-werkende mechanismen in een relatie. En dat is niet de wijze waarop ik werk (zonde van tijd, energie en geld).”  
 (...)”*  
*Aangezien ik van jou heb begrepen dat jij het ook eens bent met het stopzetten van de therapie, zie ik geen reden jou terug te betalen. Het is hierbij dan ook afgehandeld.”*
- m. Op 31 januari 2022 heeft klaagster - kort weergegeven - nogmaals aan verweerster gemaaild dat zij niet tevreden was met de therapie, dat het helemaal geen afgehandelde zaak betreft, en heeft zij verweerster nogmaals verzocht een deel van de gemaakte kosten over te maken.
- n. Op 23 februari 2022 heeft klaagster aan een medewerker van de praktijk gemaaild of de praktijk een eigen klachtenregeling heeft. Hierop is niet gereageerd.

### 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. Verweerster heeft valse verwachtingen gewekt door aan te geven dat zij zou kunnen helpen maar heeft de relatietherapie met klagster en haar partner vervolgens op onprofessionele wijze beëindigd omdat klagster de voortgang van de therapie aan de orde had gesteld;
2. Verweerster heeft meermaals niet gereageerd op mails;
3. Verweerster heeft ten onrechte voorbeelden van zichzelf en andere cliënten gebruikt in de therapie;
4. Verweerster heeft ondanks een verzoek daartoe de klachtenregeling van haar praktijk niet aan klagster kenbaar willen maken.

Klagster stelt hiertoe dat verweerster in het gezamenlijke gesprek van 15 december 2021 op hooghartige wijze haar e-mail van de dag daarvoor uit z'n verband heeft getrokken en haar heeft gezegd dat zij niets kon eisen. Toen verweerster haar op 16 december 2021 belde, hetgeen zij vooraf niet had aangekondigd, was klagster hierover nog steeds boos en had zij tijd nodig om na te denken over de voortgang van de therapie. Verweerster heeft vervolgens echter abrupt de therapie beëindigd. Klagster heeft vervolgens de helft van de gemaakte kosten teruggevraagd omdat de relatietherapie bij verweerster haar en haar partner veel tijd en negatieve energie heeft gekost.

#### **IV Het standpunt van verweerster**

Verweerster heeft de klacht gemotiveerd betwist. Zij heeft kwetsbare thema's aangeraakt, maar helaas geen wederkerigheid in het contact met klagster mogen ervaren. Daarom heeft zij eenzijdig besloten de therapie te beëindigen en de mail van 4 januari 2022 gestuurd.

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. Artikel 40 van de Beroepscode luidt als volgt:

*Psychologen zetten de professionele relatie niet voort als daar professioneel geen grond meer voor bestaat of als dat niet langer op een verantwoorde manier mogelijk is. Zij zorgen er voor dat de professionele relatie in overleg met de cliënt wordt afgerond en dat daarover geen misverstanden blijven bestaan.*

V.3. Het College is gelet op dit artikel van oordeel dat verweerster de professionele relatie met klagster en haar partner op 4 januari 2022 op te plotselinge wijze heeft opgezegd. Verweerster heeft voor de beëindiging op dat moment immers geen reden gegeven. Uit de mail van 19 januari 2022 van klagster aan verweerster blijkt dan ook dat klagster en haar partner over de reden voor beëindiging van de behandelrelatie door verweerster in het duister tasten.

Verder constateert het College dat verweerster de continuïteit van de professionele relatie niet heeft geborgd door klagster en haar partner na het opzeggen van die relatie te verwijzen naar een vakgenoot (artikel 19 Beroepscode).

Ten slotte heeft verweerster zich in de mail van 4 januari 2022 oordelend en niet professioneel naar klagster (en haar partner) uitgelaten door hen bij het door haar opzeggen van de professionele relatie "veel zachtheid, wijsheid en het vermogen om te kunnen aansluiten bij de ander" te gunnen.

V.4. Ook nadien heeft verweerster in de e-mail van 24 januari 2022 geen verantwoordelijkheid genomen voor het uit de hand gelopen proces en heeft zij daarin geen poging ondernomen om alsnog een brug te slaan naar klagster en daarmee ook haar partner. Dat verweerster zoals zij ter zitting heeft

verklaard betreurde dat de therapie niet was gelukt en zich afvroeg wat ze hier nog uit zou kunnen halen, heeft zij niet gecommuniceerd aan klaagster. Wel heeft zij in die mail eenzijdig gesteld dat de therapie “*niet wordt bepaald door de cliënt*”. Reden hiertoe was volgens verweerster de wijze waarop klaagster met haar omging, te weinig begrip jegens haar toonde en haar stempel wilde drukken op de therapie.

Het College is van oordeel dat verweerster door aldus te handelen in deze casus heeft laten zien beroepsmatig niet over methoden te beschikken die voldoende doeltreffend en doelmatig zijn om met afwijzing en weerstand in de therapie om te gaan (artikel 101 Beroepscode). De ter zitting getrokken conclusie van verweerster dat zij wel bekwaam was de relatietherapie te geven, maar dat zij niet de juiste therapeut was, deelt het College dan ook niet. Verweerster heeft door haar professionele en persoonlijke beperkingen in deze niet te onderkennen, daar open over te zijn en de cliënt zo nodig door te verwijzen eveneens artikel 102 van de Beroepscode overtreden. Klachtonderdeel 1 is hiermee gegrond.

V.5. Klachtonderdeel 2, inhoudende dat verweerster meermaals niet heeft gereageerd op mails, is niet gegrond.

Uit de door klaagster overgelegde correspondentie, namelijk de mail van 19 januari 2022, blijkt dat dit één keer is voorgekomen. Het College is van oordeel dat het één keer niet antwoorden op een mail, niet zodanig onzorgvuldig is, dat dit klachtwaardig handelen van verweerster oplevert.

Voor het gegrond verklaren van een klachtonderdeel moeten de daaraan ten grondslag liggende feiten (zoals meermaals niet reageren op e-mails) vaststaan. Dat is hier niet het geval.

Daarbij komt dat verweerster alsnog op 24 januari 2022 per e-mail heeft gereageerd.

V.6. Klachtonderdeel 3, inhoudende dat verweerster in de therapie voorbeelden heeft ontleend aan zelfonthulling en andere cliënten, is weliswaar vast komen te staan maar dit leidt in het algemeen niet zonder meer tot het oordeel dat daarmee klachtwaardig is gehandeld.

Nu klaagster haar stelling dat het gebruik van die voorbeelden in dit geval onzorgvuldig was onvoldoende heeft toegelicht, is dit klachtonderdeel eveneens vanwege gebrek aan feitelijke grondslag ongegrond.

V.7. Wat betreft klachtonderdeel 4 (het niet kenbaar maken van de klachtenregeling) geldt het volgende. Ingevolge de ‘Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg’ (Wkkgz) is verweerster verplicht een effectieve en laagdrempelige opvang en afhandeling van klachten te bieden en deze op een daarvoor geschikte wijze onder de aandacht van cliënten te brengen. Dit is niet gebeurd, nu klaagster geen antwoord heeft gekregen op haar mail naar de praktijk betreffende de klachtenregeling. Dat verweerster op haar briefpapier heeft staan dat zij lid is van het NIP, de NVPA en de NVRG is naar het oordeel van het College op zichzelf onvoldoende om aan de vereisten van de Wkkgz op dit vlak te voldoen. Dit leidt ertoe dat dit klachtonderdeel gegrond is.

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

Het College acht de maatregel van waarschuwing passend.

## VI De beslissing

Het College van Toezicht:

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

Aldus gewezen en verstuurd op 22 december 2022

door:

mr. C.M. Berkhout, voorzitter,  
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,  
drs. H. Geertsema,  
drs. A.C. van der Horst, mmc,  
drs. A. Wensing-Kruger,  
leden

en ondertekend door de voorzitter,

W.g. C.M. Berkhout