

23/03

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 18 februari 2023 door A, hierna te noemen klager, ingediende klacht tegen B, hierna te noemen verweerder, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen.

I De procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 18 februari 2023;
- de brief van de secretaris van het College d.d. 28 april 2023 waarin staat vermeld dat de klacht op 5 april 2023 in raadkamer is besproken en waar vervolgens is besloten dat de klacht ontvankelijk is;
- het verweerschrift met bijlagen d.d. 22 mei 2023;
- de repliek met de bijlage d.d. 20 juni 2027 (dit moet zijn 2023);
- de dupliek met de bijlage d.d. 22 juni 2023.

Nadat de klacht in raadkamer was besproken op 5 april 2023 en deze ontvankelijk werd geacht waarvan partijen vervolgens door het College in kennis zijn gesteld, heeft de behandeling van de klacht buiten aanwezigheid van partijen plaatsgevonden ter zitting van 6 september 2023.

II Wat is er gebeurd?

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

- a. Klager is bij X (hierna te noemen de instelling) in behandeling geweest voor angst en depressie bij onder meer verweerder.
- b. Op 7 maart 2022 heeft het intakegesprek plaatsgevonden. Hierbij waren twee psychologen aanwezig. Klager werd hiervan op de hoogte gesteld in de uitnodigings-e-mail van 18 januari 2022. In deze mail staat – voor zover hier van belang - het volgende vermeld:

“(...)

Hierbij nodigen wij u uit voor een afspraak op maandag 7 maart om 14.00 uur. Wij vragen u 10 minuten voor de start van uw afspraak aanwezig te zijn. U heeft een afspraak met B, psycholoog en C, GZ psycholoog.

(...)”

In de mail is voorts wat betreft de verzekering en kosten van behandeling het volgende opgenomen:

“Op uw behandeling bij ... (de instelling) is het eigen risico van toepassing. Naast het verplichte eigen risico is er een vrijwillig eigen risico. Wanneer u heeft gekozen voor een vrijwillig eigen risico bij uw verzekeraar kunnen er hogere kosten voor u zijn. Voor meer informatie adviseren wij u de polis van uw zorgverzekering te raadplegen of contact op te nemen met uw zorgverzekeraar.”

- c. Op 16 en 21 maart 2022 hebben vervolggesprekken plaatsgevonden.
- d. Klager heeft op 11 januari 2023 een rekening voor deze gesprekken toegestuurd gekregen door zijn zorgverzekeraar ten bedrage van 687,74 Euro. Het vrijwillig eigen risico van klager in 2022 bedroeg 885 Euro.

23/03

- e. Omdat klager het niet eens was met de hoogte van deze rekening heeft hij op 7 februari 2023 een klacht ingediend bij de klachtenfunctionaris van de instelling.
- f. Aan klager zijn vervolgens twee Excel sheets verstrekt door de instelling betreffende de behandeling en de gedeclareerde tijd.
- g. Klager is op 14 februari 2023 gebeld door verweerder over de klacht. Dit heeft niet geleid tot een oplossing.

III Het standpunt van klager en de klacht

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

1. Hij heeft klager niet goed voorgelicht over de extra kosten van een tweede bij de behandeling betrokken psycholoog;
2. Er zijn meer minuten gedeclareerd dan de behandeling heeft geduurd.

Klager stelt hiertoe dat hij alleen wil betalen voor de juiste daadwerkelijk ingezette tijd bij de behandeling. Volgens klager heeft de videocall veel korter geduurd dan waarvoor is gedeclareerd. Ook voor een telefoongesprek is 15 minuten gedeclareerd in plaats van 5 minuten. Klager heeft deze rekening pas 9 maanden later te zien gekregen vanwege administratieve problemen bij de instelling. Bovendien was hij er niet van op de hoogte dat de aanwezigheid van een tweede psycholoog hem extra geld zou kosten.

IV De reactie 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

Welke uitgangspunten gelden bij de beoordeling?

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.

De bespreking van de klacht

V.2. De beide klachtonderdelen zijn naar het oordeel van het College niet gegrond. Hierna zal worden uitgelegd waarom.

V.3. Volgens artikel 63 van de Beroepscode verschaft de psycholoog bij het aangaan van de professionele relatie onder meer *“de financiële en andere voorwaarden waaronder psychologen hun opdracht aanvaarden, voor zover deze informatie voor betrokkene van belang is voor het verlenen van hun toestemming en medewerking aan de uitvoering van de opdracht.”* Uit de e-mail met uitnodiging verzonden aan klager, blijkt dat wat betreft de kosten voor de behandeling sprake kan zijn van een (hoger vrijwillig) eigen risico en voorts dat er twee psychologen bij de intake aanwezig zullen zijn. Deze psychologen zijn met naam in de e-mail genoemd.

23/03

Hieruit volgt dat klager in voldoende mate schriftelijk is voorgelicht over het feit dat er een tweede psycholoog aanwezig zou zijn en dat dit kosten met zich mee zou brengen. Daarbij komt dat het aan de verzekerde is om vooraf te informeren bij zijn zorgverzekeraar of een behandeling wordt vergoed.

Klachtonderdeel 1 is hiermee niet gegrond.

V.4. Evenmin is gebleken dat meer minuten zijn gedeclareerd dan aan klager zijn besteed. Klager verwijst hiervoor naar een uitdraai van de historie van de Google Meet sessie waar de instelling over zou beschikken. De instelling heeft echter gemotiveerd aangevoerd dat de duur van een dergelijke sessie volgens de ICT-afdeling achteraf niet uit de historie van Google Meet valt te herleiden.

Het voorgaande betekent dat klager niet erin is geslaagd zijn stelling dat er meer minuten zijn gedeclareerd dan de behandeling heeft geduurd te bewijzen waarbij het aantal in rekening gebrachte minuten bovendien door de instelling nog naar beneden is bijgesteld na een klacht van klager.

Klachtonderdeel 2 is hiermee evenmin gegrond.

Voor het gegrond verklaren van een klacht is noodzakelijk dat de daaraan ten grondslag gelegde feiten komen vast te staan. Dat is hier niet het geval.

De slotsom

Het College komt tot de slotsom dat de klacht ongegrond is.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen en verzonden op 2 november 2023

door:

mr. P.B. Martens, voorzitter,
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,
drs. J.R. Mulder,
G.A. van den Nagel MSc,
drs. J.W. Sepers,
leden

en ondertekend door de voorzitter,

w.g. P.B. Martens