

23/06

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 april 2023 door A, hierna te noemen klaagster, ingediende klacht tegen B, hierna te noemen verweerster, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen, en ingeschreven in het NIP-register Psycholoog NIP.

I De procedure

Het College heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift met bijlagen d.d. 3 april 2023;
- het verweerschrift van mr. Van Weering d.d. 4 mei 2023 waarin is opgenomen dat het cliëntendossier als produktie 1 zal worden overgelegd;
- de mail bij het verweerschrift d.d. 4 mei 2023 waarin wordt aangekondigd de in het verweerschrift genoemde produkties komende week toe te sturen;
- de mail van de secretaris d.d. 9 mei 2023 aan mr. Van Weering waarin wordt gewezen op artikel 37 van de Beroepscode.
- de bijlagen bij het verweerschrift ingestuurd door mr. Van Weering d.d. 12 mei 2023 waaronder het volledige cliëntendossier.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 6 september 2023, waarbij klaagster en verweerster aanwezig waren. Verweerster werd bijgestaan door mr. C. van Weering, advocaat te Leiden.

II Wat is er gebeurd?

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

- a. Verweerster is als psycholoog NIP en geregistreerd cognitief gedragstherapeut werkzaam in haar praktijk te X. Zij verleent geen gecontracteerde zorg.
- b. Klaagster is een 33-jarige vrouw die bij haar ouders woont. Zij heeft zich vanwege "een aantal problemen waarbij zij hulp zoekt" op 28 november 2022 aangemeld bij Y met de wens een kennismakingsgesprek te voeren.
- c. Klaagster is nadien door Y in contact gebracht met twee psychologen met wie zij niet verder wilde afspreken.
- d. Op 14 februari 2023 heeft klaagster, eveneens via Y, een eerste intakegesprek gevoerd met verweerster. Klaagster had onder meer last van slaapproblemen, schaamte, nare ervaringen, somberheid en verdriet. Als omstandigheden vermeldde klaagster in dit gesprek onder andere een burn-out, drugsverslaving in het verleden, fysiek en seksueel geweld en emotionele verwaarlozing als kind.
- e. Klaagster heeft voorafgaand aan dit gesprek schriftelijk de "informatie Z" ontvangen bestaande uit negen bladzijden met algemene informatie betreffende de praktijk en de geboden hulp zoals de gehanteerde tarieven, de algemene voorwaarden en de betalingsvoorwaarden van C.

23/06

- f. Verweerster zag gedurende het gesprek op 14 februari 2023 indicaties voor intensieve behandeling van klaagster in een psychotraumacentrum (SGGZ). Dit zou kunnen op verwijzing van de huisarts. Verweerster stelde daarom als voorwaarde dat de huisarts betrokken zou zijn bij de behandeling. Klaagster is hiermee akkoord gegaan.
- g. Om uit te zoeken welke therapie vooruitlopend op de traumabehandeling helpend kon zijn, heeft verweerster met klaagster op 14 februari 2023 een afspraak gemaakt voor een tweede intakegesprek op 7 maart 2023. Verweerster dacht hierbij aan EMDR, CGT en/of schematherapie.
- h. Verweerster heeft vervolgens haar assistente gevraagd een aantal wekelijkse gesprekken met klaagster in te plannen. Dit omdat zij een drukke agenda heeft die snel volloopt.
- i. De assistente heeft kort daarop aan klaagster een lijst gestuurd met daarin data voor tien ingeplande gesprekken met verweerster in de periode 7 maart tot 5 juni 2023. De tien afspraakbevestigingen zijn tevens via de agenda van de praktijk via tien automatisch gegenereerde e-mailberichten aan klaagster gezonden.
- j. Voorafgaand aan het gesprek op 7 maart 2023 heeft klaagster een test gemaakt die leidt tot een DSM-V screening. Klaagster heeft deze test niet afgemaakt.
- k. Tijdens het gesprek van 7 maart 2023 met verweerster heeft klaagster onder meer aangegeven dat zij boos was om het feit dat er al een aantal wekelijkse behandelingen was ingepland waarvan zij tevoren niet op de hoogte was gesteld door verweerster. Klaagster wenste om financiële redenen maandelijkse gesprekken. Verweerster heeft toegegeven dat zij niet tevoren met klaagster had besproken dat (wekelijkse) behandelingen zouden worden ingepland. Verweerster heeft haar excuses aangeboden en uitgelegd dat de afspraken altijd geannuleerd kunnen worden. En voorts dat met maandelijkse afspraken de kwaliteit van de PTSS-behandeling conform de richtlijn PTSS niet geborgd kan worden. Dit gesprek is in een ongemakkelijke sfeer verlopen. Verweerster heeft aan het einde van dit gesprek een volgende afspraak met klaagster ingepland op 20 maart 2023.
- l. Het secretariaat heeft deze afspraak dezelfde dag per e-mail bevestigd aan klaagster.
- m. Verweerster heeft daarnaast na afloop van het gesprek op 7 maart 2023 klaagster gemaild en gevraagd om de gegevens van haar huisarts. Doel was een brief op te stellen voor de afgesproken aanvraag van meer intensieve zorg.
- n. Klaagster heeft bij e-mailbericht van 16 maart 2023 aan verweerster laten weten dat het haar toch niet lekker zit na het gesprek van 7 maart. Het is naar haar idee echt verkeerd gelopen met het inplannen van afspraken wat op klaagster erg onbetrouwbaar overkomt. Daarnaast vindt klaagster dat het allemaal te vaag blijft en wil zij van verweerster een precies plan wat zij bijvoorbeeld kan doen in 5 of 10 sessies.
- o. Op 17 maart heeft verweerster aan klaagster gemaild dat zij haar bedankt voor het delen van haar gedachten en gevoelens. Verweerster heeft hierin vermeld dat op basis van de eerste intakes verweerster klaagster verder geen behandelaanbod kan doen omdat er "geen match" is. De afspraken komen te vervallen.
- p. Verweerster heeft Y dienovereenkomstig bericht. Y heeft dit telefonisch aan klaagster doorgegeven.
- q. Vervolgens heeft klaagster deze klacht ingediend.
- r. Op 8 april 2023 heeft verweerster naar aanleiding van deze klacht aan klaagster een e-mail met uitleg gestuurd over de voortijdig beëindigde intake.

23/06

III De klacht

De (ter zitting met klachtonderdeel 3 aangevulde) klacht houdt in, zakelijk weergegeven, dat verweerster in strijd met de Beroepscode heeft gehandeld om de volgende redenen:

1. Zij heeft geen duidelijkheid gegeven over afspraken en kosten;
2. Zij heeft zonder gegronde reden of uitleg de behandeling stopgezet;
3. Zij heeft het gehele dossier overgelegd in deze procedure terwijl zij met minder informatie over klaagster had kunnen volstaan.

Klaagster stelt hiertoe dat zij in het traject met verweerster steeds niet wist waar ze aan toe was en (ook financiële) duidelijkheid heeft gemist. Daardoor kreeg zij het gevoel dat verweerster misbruik van haar maakte, hetgeen bij haar heeft geleid tot een gevoel van onveiligheid, wantrouwen en een toename van angst. Tot op heden heeft klaagster geen afspraak durven maken bij een andere psycholoog. Ten slotte is klaagster niet akkoord met het feit dat verweerster haar volledige cliëntendossier heeft overgelegd aan het College.

IV De reactie van verweerster

Verweerster heeft in haar e-mail van 8 april 2023 nadere uitleg aan klaagster gegeven over haar handelwijze. Zij is achteraf van mening dat zij te weinig oog heeft gehad voor de verwachtingen van klaagster. Zij had klaagster niet achteraf maar direct meer uitleg moeten geven over haar besluit om geen behandeling aan te bieden.

Verweerster betwist dat zij (financieel) misbruik van klaagster heeft gemaakt. Het besluit klaagster niet te behandelen is op goede gronden genomen omdat verweerster de expertise miste om klaagster te behandelen. Verweerster merkt op dat zij er van schrikt dat klaagster geen hulp meer heeft gezocht.

Wat betreft het ter zitting ingebrachte klachtonderdeel dat er te veel informatie uit het dossier is overgelegd heeft de advocaat van verweerster aangevoerd dat het bij de regionale tuchtcolleges voor de gezondheidszorg gebruikelijk is het hele dossier te overleggen op grond van jurisprudentie van het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Daarbij wordt deze informatie door niemand behalve het College van Toezicht gezien.

Voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht zal in het onderstaande nader worden ingegaan op het verweer.

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.

23/06

De bespreking van de klacht

V.2. Het College is van oordeel dat de klacht in zijn geheel gegrond is. Verweerster heeft met haar handelen de artikelen 63, 40 en 37 van de Beroepscode geschonden. Hieronder zal worden uitgelegd waarom.

V.3. Volgens artikel 63 van de Beroepscode verstrekt de psycholoog bij het aangaan van de professionele relatie informatie over *“het doel van de professionele relatie, de werkwijze, de context waarin die plaatsvindt en de plaats van de psycholoog en de cliënt hierin”*.

Het College is van oordeel dat verweerster in het licht van de in dit artikel genoemde richtlijnen haar contacten met klaagster in de intakefase te weinig heeft gestructureerd.

Klachtonderdeel 1 is hiermee gegrond.

Verweerster, die direct al twijfels had of zij klaagster wel kon behandelen gelet op de door haar genoemde trauma's en daarvoor benodigde expertise, had moeten wachten met voorstellen aan klaagster betreffende de behandelfrequentie in het op de intakefase volgende adviesgesprek nadat zij de problematiek voldoende in kaart had gebracht.

In plaats daarvan is verweerster tussentijds - onder druk van haar volstromende agenda - er toe overgegaan na het eerste intake gesprek alvast tien gesprekken met klaagster in te laten plannen door haar assistente. Zij heeft dit niet vooraf afgestemd met klaagster.

Het tweede intakegesprek van 7 maart 2023 is hierdoor niet goed verlopen.

Verweerster kon in dit gesprek, waarin sprake was van veel wantrouwen aan de zijde van klaagster, niet overbrengen dat de ingeplande gesprekken direct weer geannuleerd konden worden. Verweerster is vervolgens in dit gesprek naar eigen zeggen in paniek hardop gaan denken en heeft bijvoorbeeld een waarschijnlijke behandelduur van twee à vijf jaar genoemd, terwijl dit nog helemaal niet duidelijk was aangezien klaagster de test die moest leiden tot de DSM-V screening voorafgaand aan dit gesprek, niet had afgerond. Naar het oordeel van het College heeft verweerster, die bovendien heeft verklaard dat in dit gesprek het angstzweet op haar rug stond, hiermee inderdaad laten zien dat zij, naar zij ook zelf heeft erkend, niet voldoende bekwaamheden bezit voor de door klaagster genoemde problematiek.

V.4. Artikel 40 van de Beroepscode luidt – voor zover hier van belang – als volgt:

“Psychologen zetten de professionele relatie niet voort als daar professioneel geen grond voor bestaat of als dat niet langer op een professioneel 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.”

Gelet op de tekst van dit artikel heeft verweerster de professionele relatie met klaagster te plotseling beëindigd met de enkele mededeling in haar mail van 17 maart 2023 dat “er geen match was”. Verweerster heeft haar op grond van het voorgaande op zich juiste keuze om klaagster verder geen behandelaanbod te doen niet toegelicht waardoor onduidelijkheden en misverstanden tussen hen zijn ontstaan.

Dat verweerster na indiening van deze klacht alsnog de beëindiging nader heeft toegelicht in de e-mail van 8 april 2023 maakt dit niet anders.

Klachtonderdeel 2 is eveneens gegrond.

V.5. Ten slotte is het overleggen van het gehele dossier door verweerster naar het oordeel van het College niet proportioneel. De daarin opgenomen vertrouwelijke informatie volgend uit de digitale intake is immers niet noodzakelijk voor de beoordeling van de klacht. Daarmee is artikel 37 van de Beroepscode geschonden.

23/06

Dit wordt echter minder aan verweerster en meer aan haar advocaat verweten nu deze door de secretaris in een aparte e-mail op het voormelde artikel is gewezen.

Het feit dat het bij de tuchtcolleges voor de gezondheidszorg usance is om wel het gehele dossier te overleggen, maakt dit niet anders. Evenmin is in deze context van belang dat de informatie – op grond van artikel 2.3.9 RvT - maar door weinig mensen wordt gezien.

Al met al is ook dit klachtonderdeel eveneens gegrond.

De slotsom

Het College komt tot de slotsom dat de klacht in zijn geheel gegrond is.

Het College acht de maatregel van waarschuwing passend omdat verweerster ter zitting berouw heeft getoond over hoe de contacten met klaagster zijn verlopen en bovendien de door haar gemaakte keuzes in supervisie heeft besproken. Klaagster heeft verklaard in voorkomend geval voortaan anders te handelen.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart de klacht gegrond;
- waarschuwt verweerster.

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