

24/01

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 brief van 7 augustus 2023 door A en B, hierna te noemen klagers, ingediende klacht tegen C, hierna te noemen verweerster, lid van het Nederlands Instituut van Psychologen, gebruiker van het dienstmerk psycholoog NIP, en ingeschreven in het NIP-register kinder- en jeugdpsycholoog NIP en het NIP-register supervisor kinder- en jeugdpsycholoog NIP.

I De procedure

Het College heeft kennis genomen van:

- het klaagschrift met bijlage d.d. 8 januari 2024;
- het verweerschrift d.d. 25 januari 2024.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van het College van 6 maart 2024, waarbij klagers en verweerster aanwezig waren.

II Wat is er gebeurd?

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

- Klagers zijn de ouders van D, hierna te noemen de dochter.
- Verweerster is werkzaam in haar praktijk "Y", te Z.
- In september 2023 is de dochter, toen 14 jaar oud, voor een diagnostiektraject aangemeld bij verweerster. Bij de schriftelijke aanmelding staat het volgende: *"ze is dromerig, heeft een zeer korte concentratiespanne, vindt leren en overzicht creëren heel lastig. Ze heeft het gevoel dat ze 'niks' kan en anders is, 'wat haar echt onzeker maakt."*
- De behandeling en begeleiding van de dochter vindt plaats door een kindercoach, niet zijnde verweerster.
- Om de dochter snel te kunnen zien, heeft verweerster twee gesprekken met haar gevoerd vóórdat het intakegesprek met vader plaatsvond. Bij die gesprekken heeft de dochter tests gemaakt.
- Het intakegesprek met vader en de dochter heeft plaatsgevonden op 15 november 2023.
- In het diagnostiektraject is door verweerster onderzocht: concentratie en werkgeheugen, IQ, faalangst en emotioneel welbevinden. Bij de ouders is een vragenlijst afgenomen.
- Nadat een afspraak met de dochter door verweerster was vervroegd, is de dochter op 21 november 2023 abusievelijk op het oude tijdstip – zijnde een uur te laat – bij verweerster gearriveerd. Ook toen heeft de dochter een test gemaakt. Verweerster heeft de dochter desgevraagd de mogelijkheid geboden die test opnieuw te maken, omdat de dochter zich gestrest had gevoeld.

24/01

- i. Er is door verweerster met de dochter gesproken over mogelijke faalangst. Naar aanleiding daarvan is de PMT-k (Prestatie Motivatie Test voor kinderen) toegevoegd aan het onderzoek.
- j. Het resultaat van het onderzoek hield in een Totaal IQ (TIQ) van 87, AD(H)D, faalangst en een behoorlijke somberheid. Hiervan is door verweerster een onderzoeksverslag opgemaakt. Dit verslag is niet overgelegd.
- k. Op donderdag 21 december 2023 is door verweerster een eindgesprek gevoerd met de dochter en haar beide ouders. Hierin zijn de resultaten van het onderzoek zoals weergegeven in het onderzoeksverslag - dat ouders en dochter tot dan toe nog niet hadden gezien - aan de orde geweest. Tijdens dit gesprek zijn door de ouders opmerkingen gemaakt over de negatieve sfeer waarin dit plaatsvond. Verweerster is hier toen – naar eigen zeggen – erg van geschrokken en is dichtgeklapt. Verweerster heeft het onderzoeksverslag aan klagers en de dochter gemaild.
- l. Na afloop van het gesprek hebben de ouders diezelfde dag om 17.23 uur een mail gestuurd aan verweerster. Zij hebben daarin aangegeven verbijsterd en oprecht geschrokken te zijn van de manier waarop verweerster het eindgesprek heeft aangepakt. Deze mail luidt – voor zover hier van belang – als volgt, waarbij de voornaam van de dochter is vervangen door “X”:

Het gaat niet om de uitslag of de validiteit van de test, maar om de manier waarop je dit hebt gedaan en de woorden die je hebt gebruikt.

Een paar voorbeelden:

...slecht nieuwsgesprek, heel slecht...

...meestal is er nog wel iets positiefs te melden, maar...

...IQ is onder de maat...

...sociale omgang met leeftijdsgenoten is ook niet goed, maar dat weet je...

... ik zit hier nu wel te lachen, maar het is echt heel ernstig...

Zonder enig toekomstperspectief.

Gevoel bij X: jij bent niet OK, het is echt helemaal mis met jou

Wij vinden jouw woordkeus onvoorstelbaar, vol oordeel en bijzonder onprofessioneel; zonder enig inlevingsgevoel en dat gericht aan een 14 jarige die niet goed in haar vel zit en, zoals je weet uit de test, een negatief beeld heeft van zichzelf.

Wij hebben spijt dat we X mee hebben genomen vanmiddag; deze ervaring hadden we haar heel graag bespaard.

- m. Verweerster heeft deze mail wel gezien maar heeft daar - mede vanwege de kerstvakantie - niet meer op gereageerd.

III De klacht

De klacht houdt in, zakelijk weergegeven, dat verweerster in strijd met de Beroepscode heeft gehandeld omdat zij:

- 1. De tweede afspraak heeft vervroegd en toen de dochter niet op de juiste tijd verscheen haar daarvan de schuld heeft gegeven;

24/01

2. Bij de derde afspraak op onvriendelijke wijze aan de dochter heeft gezegd dat bij haar sprake is van faalangst;
3. In het gesprek op 21 december 2023 in het bijzijn van de dochter en klagers een negatief oordeel over de dochter heeft uitgesproken zonder empathie;
4. Niet heeft gereageerd op de e-mail van 21 december 2023.

Klagers stellen hiertoe dat als gevolg van het handelen van verweerster hun kwetsbare dochter het gevoel heeft gekregen dat het helemaal mis was met haar en totaal ontredderd is geraakt. Niet eens zozeer over de uitslag van het onderzoek, die klagers onderschrijven, maar vooral over de terugkoppeling die de dochter hierover heeft gekregen van verweerster. Volgens klagers heeft verweerster onvoldoende in de gaten gehad wat het effect van haar woorden waren op de dochter. Dit mag anderen niet overkomen. Klagers hebben desgevraagd ter zitting verklaard dat de dochter weet heeft van deze klacht en hiermee instemt.

IV De reactie van verweerster

Verweerster heeft aangevoerd dat zij iemand is die kinderen wil helpen. Zij heeft wat betreft klachtonderdeel 4 erkend dat het beter was geweest indien zij eind december (direct) op de e-mail van klagers had gereageerd. Zij vindt het spijtig dat het eindgesprek (klachtonderdeel 3) niet goed is verlopen. Normaliter benoemt verweerster in een dergelijk gesprek altijd eerst de resultaten en in het tweede deel de mogelijke oplossingen. Door de diskwalificerende houding van de ouders, is verweerster aan dit tweede deel echter niet meer toegekomen. Voor het overige heeft verweerster de klachtonderdelen 1 en 2 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 zaak in het kort

V.2 Deze zaak gaat over de manier waarop verweerster in het gesprek de onderzoeksresultaten aan klagers en de dochter heeft teruggekoppeld. Ook het feit dat verweerster niet heeft gereageerd op hun kritische e-mail van diezelfde dag is voor klagers onbegrijpelijk.

Het College is van oordeel dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. Er zal vanwege de omstandigheden van het geval geen maatregel aan verweerster worden opgelegd. Hieronder zal worden uitgelegd waarom.

Bespreking van de klacht

24/01

V.3. Het College zal de klachtonderdelen 1 tot en met 3 samennemen, nu deze zich lenen voor gezamenlijke bespreking.

Klagers hebben wat betreft deze klachtonderdelen aangevoerd dat verweerster de dochter heeft gezegd dat (1) verweerster verwachtte dat zij wel zélf een gewijzigd tijdstip van de afspraak kon onthouden, (2) dat heel duidelijk is dat zij faalangstig is en (3) dat in het eindgesprek de resultaten op een te negatieve wijze door verweerster zijn verwoord.

Verweerster heeft hiertegen aangevoerd (1) dat zij verbaasd maar niet boos was toen de dochter op de oude tijd van de afspraak kwam. Voorts heeft zij met de dochter een gesprekje gevoerd omdat het haar ervaring is dat als een kind hard werkt, maar het er niet uitkomt, er mogelijk een alternatieve verklaring (namelijk faalangst) kan zijn (2). Ten slotte heeft verweerster wat betreft het eindgesprek (3) benoemd dat zij eerst de resultaten van het onderzoek heeft besproken, en zich had voorbereid op een intensief gesprek, gezien de uitslag van het onderzoek. Zij herkent zich niet in de weergave van haar uitlatingen zoals benoemd in de e-mail van ouders. Zij is helaas niet meer aan het bieden van perspectief in dit gesprek toegekomen vanwege de kritische houding van klagers waarvan zij erg was geschrokken en waarna zij min of meer dichtklapte.

Onder deze omstandigheden kan het College niet vaststellen of de gesprekken met de dochter en met hen zo zijn verlopen als door klagers gesteld, omdat 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 de verwijten van klagers niet gegrond kunnen worden bevonden. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van klagers minder geloof verdient dan dat van verweerster, 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. De klachtonderdelen 1 tot en met 3 zijn derhalve ongegrond.

V.4. Wat betreft klachtonderdeel 4 geldt het volgende.

Volgens artikel 15 van de Beroepscode voor psychologen 2015 dienen psychologen zorgvuldig te zijn in hun handelen en nalaten. Door in het geheel niet te reageren op de verwijtende e-mail van klagers van 21 december 2023 heeft verweerster naar het oordeel van het College echter niet zorgvuldig jegens klagers gehandeld. Die mail bood verweerster immers alsnog de kans op de gevoelens van klagers met betrekking tot het eindgesprek in te gaan ook al was verweerster eerder geschrokken van hun houding. Van verweerster mocht als ervaren en zorgvuldig handelend K&J-beroepsbeoefenaar worden verwacht dat zij begrip kan opbrengen voor de emoties van ouders van door haar geteste kinderen indien de resultaten van die tests tegenvallen. Verweerster had zich dan ook naar aanleiding van de genoemde e-mail moeten herpakken en aan klagers moeten benoemen en uitleggen wat er volgens haar aan de hand was. klachtonderdeel 4 is gegrond.

De slotsom

V.5. Het voorgaande betekent dat de klacht deels gegrond is.

Vraag is nu of dit de oplegging van een maatregel aan verweerster rechtvaardigt. Het College is van oordeel dat dit niet het geval is. De volgende overwegingen spelen daarin mee.

Door niet op de kritische e-mail te reageren, is de patstelling tussen partijen blijven bestaan en heeft verweerster, naar klagers ter zitting hebben verklaard, in de hand gewerkt dat daags na de kerstvakantie een klacht tegen haar werd ingediend. De klacht heeft verweerster sterk beziggehouden en zij heeft zich de situatie erg aangetrokken.

24/01

Daarbij komt dat verweerster zich ter zitting voldoende toetsbaar heeft opgesteld door te benoemen dat zij niet meer zal beginnen met de afname van testen voordat een intake heeft plaatsgevonden. Daarnaast zal zij indien een afspraak met een kind wijzigt voortaan steeds de ouders daarvan in kennis stellen zoals zij eerder gewoon was te doen. Ook heeft verweerster ter zitting toegezegd dat zij voortaan wel degelijk en sneller op een kritische mail zal reageren.

VI De beslissing

Het College van Toezicht:

- verklaart klachtonderdeel 4 gegrond als voormeld;
- legt geen maatregel op;
- verklaart de klachtonderdelen 1 tot en met 3 niet gegrond.

Aldus gewezen en verzonden op 19 april 2024

door:

mr. P.B. Martens, voorzitter,
mr. E.A.M. Driessen, secretaris,
drs. H. Geertsema,
dr. J.P.C. Jaspers,
leden

en ondertekend door de voorzitter,

w.g. P.B. Martens