

## **COLLEGE VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN PEDAGOGEN EN ONDERWIJSKUNDIGEN**

---

**22-07** Uitspraak van het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijskundigen (hierna: de NVO) inzake het klachtschrift van (...) (hierna klaagster) jegens (...) (hierna verweerster)

### **Samenstelling van het College van Toezicht van de NVO**

De heer mr. T.J. Dorhout Mees (voorzitter), mevrouw drs. C.E.H.M. Backhuijs-Raijmakers (lid) en mevrouw L. Nuytinck MSc. (lid)

Ambtelijk secretaris: mevrouw mr. A.B. van Lomwel

Het College van Toezicht (hierna: het College) heeft het volgende overwogen en beslist:

### **1. Verloop van de procedure en ontvankelijkheid**

Op 22 juni 2022 ontving het College via de e-mail een ongedateerd klachtschrift van klaagster inhoudende een klacht over verweerster. Bij e-mail van 27 juni 2022 deelde klaagster mee de klacht niet bij een andere tuchtrechtelijke instantie te hebben ingediend.

Het College verklaarde de klacht op 4 juli 2022 ontvankelijk. Bij brief van 11 juli 2022 verzocht het College, onder toezending van het klachtschrift, aan verweerster om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen.

Het College liet desgevraagd aan verweerster weten dat het klachtschrift voldeed aan de eisen van ontvankelijkheid, zoals opgenomen in de artikelen 11 en 12 van het Reglement voor het College van Toezicht en het College van Beroep van de NVO. Op grond van het bepaalde in artikel 11, tweede lid onder c. van dit Reglement is een klager niet verplicht om de artikelen uit de Beroepscode te noemen die op de klacht van toepassing zijn. Het enkele feit dat klaagster deze artikelen niet noemde, leidt daarom niet tot niet-ontvankelijkheid van de klacht.

Bij e-mails van 14 en 23 augustus 2022 aan het College merkte verweerster op dat de handtekening van klaagster ontbrak onder het klachtschrift.

Bij e-mail van 4 september 2022 ontving het College het door klaagster ondertekende klachtschrift. Aan verweerster werd vervolgens uitstel verleend voor het indienen van haar verweerschrift. Bij e-mail van 27 september 2022 ontving het College het verweerschrift gedateerd 26 september 2022.

Het College besloot op 4 oktober 2022 om deze zaak schriftelijk af te handelen. Partijen werden hierover bij e-mail van 6 oktober 2022 geïnformeerd.

### **2. De feiten**

1. Klaagster voerde op 3 mei 2022 met verweerster een telefoongesprek in verband met klaagsters vraag om een dyslexieonderzoek voor haar zoon ten behoeve van zijn eindexamen. Het gesprek werd onder grote tijdsdruk (gelet op het naderend eindexamen van de zoon) ingepland en duurde anderhalf uur.

2. Verweerster is orthopedagoog/psychosociaal hulpverlener met een eigen praktijk.

3. Klaagster besloot vervolgens af te zien van een dyslexieonderzoek. Zij maakte na het telefoongesprek op 3 mei 2022 wél een afspraak voor haar zoon met verweerster. Verweerster zou

hem begeleiding en tips geven voor zijn examen. Klager bevestigde deze afspraak via een e-mail van 8 mei 2022.

4. Op 10 mei 2022 vond het gesprek plaats tussen verweerster en klagers zoon.

5. Bij e-mail van 10 juni 2022 liet klager aan verweerster weten af te zien van verdere begeleiding van haar zoon door verweerster.

6. Verweerster stuurde klager op 10 juni 2022 een factuur voor haar inzet ten bedrage van €200. De factuur stond op naam van klagers zoon.

7. Vervolgens ontstond in de periode van 10 juni 2022 tot 27 juli 2022 een e-mailwisseling tussen klager en verweerster over deze factuur. Verweerster paste de factuur tweemaal aan. De laatste factuur bedroeg €75.

8. Bij e-mail van 11 juni 2022 liet verweerster aan klager weten dat op de website van verweerster de tarieven voor haar dienstverlening stonden te lezen en dat klager zich hierover tevoren had kunnen informeren.

9. Op 13 juni 2022 mailde verweerster dat zij begreep dat het klager rauw op het dak was gevallen dat verweerster kosten in rekening had gebracht voor het telefoongesprek van 3 mei 2022 met klager. Dit gesprek was echter een telefonische intake geworden in plaats van een kort gesprek waarin alleen een afspraak werd gemaakt om klagers zoon te onderzoeken. Verweerster had klager op dat moment moeten laten weten dat hieraan kosten waren verbonden. Het spreekt vanzelf dat verweerster dat zij dit niet goed had gecommuniceerd. Zij deelde mee deze kosten niet in rekening te zullen brengen bij klager. In plaats hiervan bracht zij alleen de kosten in rekening voor het gesprek met klagers zoon op 10 mei 2022.

10. Eveneens op 13 juni 2022 mailde verweerster aan klager dat zij wel degelijk tegen klager had gezegd dat wanneer een gesprek met klagers zoon zou plaatsvinden, dit als een consult zou worden gezien. Dit zou zij dus factureren. De verwijzing van klager naar de website van verweerster doelde op een andere vorm van een kennismakingsgesprek. Het kennismakingsgesprek was het telefoongesprek van 3 mei 2022 met klager. Klagers zoon had een consult gehad.

### **3. Het standpunt van klager en zijn klacht.**

De klacht houdt, zakelijk weergegeven, in dat verweerster in strijd heeft gehandeld met de Beroepscode NVO.

Klager is van mening dat verweerster klager niet dan wel onjuist heeft geïnformeerd over de kosten van haar dienstverlening. Verweerster heeft haar niet vooraf laten weten dat het telefonisch contact op 3 mei 2022 -over een mogelijk dyslexieonderzoek bij haar zoon- zou moeten worden betaald. Verweerster heeft ook niet laten weten dat zij kosten in rekening zou brengen voor het gesprek met haar zoon op 10 mei 2022. Volgens de informatie op de website van verweerster waren hieraan geen kosten verbonden omdat het gesprek met haar zoon een kennismakingsgesprek was en niet de start van een behandeltraject.

### **4. Het standpunt van verweerster**

Verweerster brengt in reactie op de klachten, zakelijk weergegeven en voor zover hier relevant, het volgende naar voren.

1. Klaagster was al door de verwijzende partij geïnformeerd over de kosten van de hulpverlening door verweerster.

2. Verweerster heeft klaagster in het telefoongesprek op 3 mei 2022 geïnformeerd over de kosten die waren verbonden aan haar inzet. Voorts heeft zij klaagster verwezen naar haar website voor informatie over de gehanteerde tarieven.

## **5. Juridisch kader**

De Beroepscode 2017 van de NVO is op 1 januari 2017 in werking getreden. Op 1 september 2021 is een aangepaste versie van de Beroepscode in werking getreden. Op de onderhavige klacht is de aangepaste Beroepscode 2017 van toepassing omdat de gedragingen waarover wordt geklaagd, plaatsvonden na 1 september 2021.

1. Artikel 18 van de Beroepscode 2017, editie september 2021, (Informatie aan de cliënt verstrekken over aard en doel van de professionele relatie) bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

‘1. De pedagoog verstrekt aan de cliënt met wie hij een professionele relatie wil aangaan informatie over de aard, het doel van de professionele relatie en over de werkwijzen die de pedagoog hanteert (...) De pedagoog doet dit op een voor de cliënt begrijpelijke wijze. De artikelen 5, 6, 7 en 8 zijn daarbij van toepassing.

2. De informatie zoals bedoeld in lid 1 bevat tenminste:

(...)

\* indien van toepassing, het honorarium dat de pedagoog in rekening zal brengen bij de cliënt (...).’

1. Artikel 19 van de Beroepscode 2017, editie september 2021, (Informeren van de opdrachtgever over financiële en andere voorwaarden) bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

‘Voordat de pedagoog een professionele relatie aangaat, informeert hij de opdrachtgever -bij voorkeur schriftelijk- over de hoogte van het verschuldigde honorarium en over eventuele andere voorwaarden waaronder hij de opdracht zal aanvaarden.’

## **6. De beoordeling van de klacht**

Het College overweegt als volgt.

1. Het College wijst er allereerst op dat het bij de tuchtrechtelijke toetsing van het handelen van de pedagoog er niet om gaat of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de pedagoog bij het beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening, rekening houdend met de stand van de wetenschap ten tijde van het klachtwaardig handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm of standaard was aanvaard.

2. Het College beoordeelt of verweerster voldoende heeft voldaan aan het gestelde in artikel 18 en artikel 19 van de Beroepscode 2017, editie september 2021, en meer concreet, of zij de informatie over het honorarium dat zij in rekening zou brengen op een voor klaagster voldoende duidelijke wijze heeft verschaft. Verweerster heeft op 13 juni 2022 aangegeven dat zij in ieder geval voor een deel niet goed gecommuniceerd heeft over het honorarium, zodat reeds daaruit blijkt dat de klacht gegrond is.

3. Voorts wijst het College erop dat een enkele vermelding van de wijze van honorering op de website van verweerster onvoldoende is om aan de informatieplicht van de pedagoog te voldoen. In dit geval is gebleken dat de op de website gegeven informatie in ieder geval voor klaagster

onvoldoende duidelijk was waardoor klaagster zich geen goed beeld kon vormen over het in rekening te brengen honorarium. Uit de informatie op de website kon klaagster niet afleiden tot welke honorering de gevoerde gesprekken zouden leiden.

4. Verweerster stelt dat zij voorafgaand aan het gesprek met klaagsters zoon op 10 mei 2022, tegen klaagster heeft gezegd dat er aan dat consult kosten zouden zijn verbonden maar verweerster stelt niet dat zij klaagster ook over de omvang van die kosten heeft geïnformeerd. Nu klaagster betwist dat verweerster heeft gezegd dat aan het consult van de zoon kosten zouden zijn verbonden, kan het College niet vaststellen wat hierover precies is gezegd.

5. Vast staat echter wel dat klaagster de betreffende informatie niet schriftelijk heeft gecommuniceerd. Het College verstaat hieronder mede de communicatie per e-mail in de situatie dat een pedagoog en een opdrachtgever al per e-mail met elkaar communiceren voorafgaand aan een consult, zoals in het onderhavige geval. Schriftelijke vastlegging van het honorarium en de wijze van honoreren verdienen in een dergelijke situatie de voorkeur gelet op het bepaalde in artikel 19 van de Beroepscode. Wanneer verweerster dit zou hebben gedaan, zou de in dit geval ontstane verwarring vermoedelijk zijn voorkomen.

## **7. Uitspraak**

Het voorgaande overwegende komt het College tot de volgende uitspraak.

De klacht is gegrond gelet op het bepaalde in artikel 18 eerste lid van de Beroepscode aangezien verweerster klaagster onvoldoende begrijpelijk heeft geïnformeerd voorafgaand aan het aangaan van de professionele relatie over het in rekening te brengen honorarium.

Gelet op het feit dat de totstandkoming van de professionele relatie onder grote tijdsdruk plaatsvond om klaagster tegemoet te komen, en gelet op het feit dat verweerster in haar e-mail van 13 juni 2022 erkende dat zij klaagster onvoldoende duidelijk en tijdig heeft geïnformeerd over de kosten van haar hulpverlening, ziet het College geen reden voor het opleggen van een maatregel.

Het College doet wel de aanbeveling om dit soort informatie voortaan schriftelijk, per brief of e-mail, aan de opdrachtgever en/of cliënt te verstrekken voorafgaand aan de start van de professionele relatie.

Aldus gedaan op 6 december 2022 door het College van Toezicht.

de heer mr. T.J. Dorhout Mees, voorzitter

mevrouw mr. A.B. van Lomwel, ambtelijk secretaris