

COLLEGE VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN PEDAGOGEN EN ONDERWIJSKUNDIGEN

18-03 Uitspraak van het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijskundigen (hierna: de NVO) inzake het klachtschrift van de heer A (hierna: klager) jegens mevrouw B (hierna: verweerster)

Samenstelling van het College van Toezicht van de NVO

Mevrouw mr. drs. L.C. Mulder (voorzitter), de heer mr. T.J. Dorhout Mees (lid), mevrouw drs. M. Kroon (lid) en mevrouw drs. N. Rombout-Van Wamelen (lid).
Ambtelijk secretaris: mevrouw mr. J. Siemons

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

1. Verloop van de procedure en ontvankelijkheid

Op 26 april 2018 ontving het College van Toezicht via de e-mail een klachtschrift met bijlagen van klager gedateerd 24 april 2018. Het College bevestigde bij brief van 30 april 2018 de ontvangst van het klachtschrift. Het College verklaarde het klachtschrift op 1 mei 2018 ontvankelijk.

Bij brief van 3 mei 2018 verzocht het College aan verweerster om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen.

Het College ontving het verweerschrift, gedateerd 28 mei 2018, op 31 mei 2018. Bij brief van 5 juni 2018 bevestigde het College de ontvangst van het verweerschrift aan verweerster.

Het College zond het verweerschrift op 6 juni 2018 naar klager voor reactie. Klager reageerde op 12 juni 2018 op het verweerschrift. Het College zond de reactie van klager op 13 juni 2018 ter kennisneming naar verweerster.

Het College besloot om een hoorzitting te houden. De hoorzitting vond plaats op 27 juni 2018. Van de hoorzitting is een verslag opgesteld. Het concept-verslag werd op 16 juli 2018 naar partijen gezonden ter controle op feitelijke onjuistheden. Het College stelde het verslag definitief vast op 30 juli 2018.

2. De feiten

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

1. Verweerster is de eigenaar van bedrijf X, een eenmanszaak. Het bedrijf is een aanbieder van zorg zoals bedoeld in artikel 1.1.1 eerste lid van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna Wmo). In oktober 2017 opende het bedrijf een nieuwe woonlocatie voor (jong) volwassenen met een verstandelijke beperking of een andere beperking, stoornis of handicap.

2. Klager sloot in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van zijn meerderjarige zoon op 15 januari 2018 een 'Modelzorgovereenkomst met een zorginstelling' met het bedrijf van verweerster. Volgens deze overeenkomst leverde het bedrijf X vanaf 1 november 2017, begeleiding aan klagers zoon in een constructie van beschermd wonen zoals bedoeld in de Wmo. Klagers zoon verblijft sinds half oktober 2017 op de nieuwe woonlocatie.

3. Nadat klagers zoon op de nieuwe locatie was gaan wonen, vroegen klager en zijn echtgenote (hierna 'de ouders') een persoonsgebonden budget voor een maatwerkvoorziening aan bij de

gemeente Z op basis van de Wmo (hierna PGB) om de begeleiding van hun zoon door het bedrijf van verweerster te kunnen betalen.

4. Klagers zoon had in 2017 van de gemeente Y een PGB ontvangen voor een andere maatwerkvoorziening. De aanvraag voor het PGB voor de begeleiding door het bedrijf van verweerster, moest klager bij de gemeente Z indienen.

5. In een e-mail van 10 januari 2018 van verweerster aan de ouders schreef verweerster voor zover hier van belang:

'Ik zal je zo een mail doorsturen van (...) (een medewerker van de gemeente Z; noot College van Toezicht). Hij heeft mij telefonisch en per mail toegezegd dat de indicatie wordt gelijkgesteld aan het vpt tarief voor zorg in natura.'

Verweerster ondertekende de e-mail met haar naam en 'orthopedagoog'. Dit is haar standaardhandtekening onder de e-mails die zij verzendt.

6. Verweerster zond vervolgens diezelfde dag, 10 januari 2018, een e-mailwisseling door naar de ouders. Deze e-mails waren uitgewisseld in de periode 8 november 2017 tot en met 19 december 2017 tussen verweerster en medewerkers van de gemeente Z. De e-mails hadden betrekking op de hoogte van de tarieven die de gemeente Z hanteerde voor PGB's en vpt's (Volledig Pakket Thuis). Verweerster stelde hier vragen over. In de e-mail van de betrokken medewerker van de gemeente Z waar verweerster aan refereerde op 10 januari 2018 (zie hierboven onder 5.) schrijft de betrokken medewerker op 19 december 2017 het volgende aan verweerster:

'Naar aanleiding van ons telefoongesprek hierbij ook nog even kort op de mail: we zullen de pgb's van het tweetal cliënten voor de looptijd van de pgb's ophogen op basis van het vpt tarief bij de zorg in natura beschermd wonen.'

7. Op 5 februari 2018 stuurde verweerster opnieuw een e-mail aan de ouders. Zij verzocht hierin om goed in de gaten te houden hoe ver de SVB was met de verwerking van de zorgovereenkomst. Zij verzocht de ouders om hierover telefonisch contact op te nemen met de SVB en niet te wachten op berichtgeving per post van de SVB.

8. De ouders antwoordden per e-mail van 5 februari 2018 dat de urgentie hun duidelijk was maar dat het niet nodig was dat verweerster hun instructies gaf over hoe en wanneer zij als ouders iets moesten doen. Zij hadden de ondertekende zorgovereenkomst nog niet ingediend omdat ze eerst contact wilden hebben met de contactpersoon bij de gemeente Z. Dit gesprek stond gepland voor de volgende dag.

9. Bij e-mail van 19 februari 2018 vroeg verweerster aan de ouders of de SVB de zorgovereenkomst inmiddels had verwerkt.

10. Bij e-mail van 24 februari 2018 berichtten de ouders aan verweerster dat de zorgovereenkomst thans ter goedkeuring lag bij de gemeente Z.

11. Bij e-mail van 27 februari 2018 schreef verweerster het volgende aan de ouders:

'Omdat de uitbetaling van de eerste facturen nu noodzaak aan het worden is (gezien het extreem opgelopen bedrag), heb ik ervoor gekozen zelf contact te zoeken met de gemeente Z. Hier zagen ze ook dat het bedrag voor 2018 is vrijgegeven en konden ze niet goed achterhalen waarom 2017 niet is vrijgegeven, want de zorgovereenkomst is gewoon goed gekeurd.'

12. Bij e-mail van 28 februari 2018 deelden de ouders hun ongenoegen aan verweerster mee over het feit dat zij contact had opgenomen met de gemeente Z. Verweerster had hiermee hun privacy en die van hun zoon geschaad. Zij achtten het onwenselijk dat verweerster hun verzocht om iets te doen of dat verweerster zelf in actie kwam.

13. Bij e-mail van 5 april 2018 informeerde verweerster bij de ouders naar de stand van zaken. Bij e-mail van 7 april 2018 deelden de ouders aan verweerster mee dat hun vele contacten met de gemeenten Y en Z en de SVB nog niets hadden opgeleverd.

14. Bij e-mail van 15 april 2018 berichtten de ouders aan verweerster dat de SVB de facturen van verweerster voor de maanden november 2017 en december 2017 nog niet had betaald omdat het PGB voor 2017 onvoldoende zou zijn.

15. In een e-mail van 16 april 2018 scheef verweerster voor zover hier van belang het volgende aan de ouders:

‘Wanneer er voor a.s. woensdag 9.00 uur geen reactie van de gemeente binnen is (via jou, bij mij), dan voel ik mij genoodzaakt zelf actie te gaan ondernemen. Ik weet dat jij dit niet de weg vindt en dat het via jullie moet gaan. In een normale situatie kan ik dit alleen maar beamen. Jullie zijn de vertegenwoordiger van (...) als budgethouder en daarmee verantwoordelijk voor de financiën. Echter kom ik door de gehele situatie m.b.t. financiën ernstig in de problemen wanneer wij volgende week het geld niet hebben ontvangen. (...) Wanneer wij het bedrag (dat inmiddels ruim de €20.000 is gepasseerd) niet ontvangen, kan ik mijn personeel niet betalen. Een kleine organisatie als de onze heeft slechts beperkte buffers en helemaal na een grote investering zoals onze woonlocatie. Ik kan en wil dit niet langer opbrengen.

Ik wil aan mijn personeel en aan mijzelf kunnen uitleggen dat ik er alles aan doe om de financiering rond te krijgen. Daarom voel ik mij dus genoodzaakt contact op te nemen met de gemeente als ik a.s. woensdagochtend niks heb gehoord.

Mijn voorgenomen actie, zoals hierboven omschreven, is niet om te oordelen over jullie inzet als vertegenwoordiger of om te twijfelen aan jullie capaciteiten hieromtrent. Dit is puur en alleen voor het behoud en bestaan van mijn organisatie en daarmee de zorg. Ik zie op dit moment geen andere opties meer. In het kader daarvan wil ik er nogmaals op aandringen om de facturen van na januari 2018 toch in te dienen bij de SVB.’

16. In een e-mail van maandag 23 april 2018 schreef verweerster het volgende aan de ouders:

‘Zoals eerder aangegeven, ben ik afgelopen vrijdagmiddag/avond nog gebeld door de SVB.

De SVB heeft van de gemeente het aangepaste bedrag ontvangen en dit zou vrijdag door een collega van de contactpersoon verwerkt worden.’

In deze e-mail verzocht verweerster voorts aan de ouders om een aantal specifieke acties nog diezelfde dag uit te voeren.

17. Bij e-mail van 24 april 2018 sommeerde klager verweerster om per direct elke poging te staken om informatie te bemachtigen die haar niet toekwam. Hij kondigde aan haar handelwijze te zullen melden bij haar beroepsvereniging, de NVO, bij de gemeenten Y en Z en bij de SVB.

3. Het standpunt van klager en de klachten

De klacht houdt in, zakelijk weergegeven, dat verweerster in strijd heeft gehandeld met de Beroepscode NVO zoals deze op 1 januari 2017 in werking is getreden.

Klager licht dit als volgt toe:

1. Zijn eerste klacht is dat verweerster de privacy van zijn zoon heeft geschonden door op eigen initiatief schriftelijk en telefonisch contact op te nemen met de indicerende gemeenten Y en Z en de SVB om achter de hoogte van het PGB van zijn zoon te komen.
2. De tweede klacht is dat verweerster zich actief informatie heeft toegeëigend die slechts aan hem en zijn zoon toekwam.
3. De derde klacht is dat verweerster opzettelijk zijn verzoeken en sommaties heeft genegeerd om haar laakbare gedrag te stoppen en om het verkrijgen van het noodzakelijk PGB over te laten aan klager.

4. Het standpunt van verweerster

Verweerster betwist de klacht gemotiveerd en voert daartoe -zakelijk weergegeven- op 28 mei 2018 het volgende aan:

1. Op grond van de artikelen 5.1.4. en 5.2.1 van de Wmo is het niet uitgesloten dat gegevensverkeer plaatsvindt tussen de zorgaanbieder enerzijds en de gemeenten of de SVB anderzijds.
2. De informatie-uitwisseling tussen haar en de gemeenten Y en Z en de SVB heeft zich beperkt tot het hoogst noodzakelijke. Zij heeft alleen de voor- en achternaam, het BSN-nummer en de geboortedatum van de zoon doorgegeven. En er zijn contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres) uitgewisseld. Inhoudelijke orthopedagogische informatie over de zoon is niet aan de orde geweest. Zij heeft dit gedaan om de betalingen voor de geleverde zorg aan de zoon te faciliteren en om de zorgverlening in de toekomst niet in gevaar te brengen.
3. Verweerster heeft haar handelingen nooit als 'normaal' ervaren. Maar haar acties waren noodzakelijk en zij heeft dit ook aan de ouders bericht. Zij is de eigenaar van een kleinschalige zorgonderneming met een nieuwe locatie die half oktober 2017 is geopend. De zoon van klager wordt hier verzorgd.
4. Haar bedrijf beschikt niet over een grote financiële buffer. Snelle betaling van de geleverde zorg is daarom essentieel voor het voortbestaan van de woonlocatie. Verweerster heeft dit zowel mondeling als via diverse e-mails aan de ouders laten weten.
5. Het is niet juist dat zij dezelfde handelwijze bij andere cliënten hanteert. Bovendien is dit niet relevant in de onderhavige procedure.
6. Haar aansporingen en adviezen aan klager hebben niet geleid tot de noodzakelijke betalingen. Klager honoreerde ook haar verzoeken om op de hoogte te worden gehouden van de ontwikkelingen niet of onvoldoende.

5. Nadere reactie klager

In reactie op het verweerschrift brengt klager op 12 juni 2018 het volgende naar voren.

1. Er is wel degelijk sprake geweest van het uitwisselen van indicatiebedragen tussen verweerster en de gemeente Z, in de persoon van de heer (...). Dit blijkt uit de e-mailwisseling die verweerster op 10 januari 2018 aan de ouders had doorgestuurd. Verweerster heeft dus meer informatie met de gemeente gedeeld dan zij in haar verweerschrift stelt.

2. Uit de e-mail van 19 december 2017 van de heer (...) van de gemeente Z aan verweerster, die deel uitmaakt van deze e-mailwisseling, blijkt voorts dat verweerster zich al in een vroeg stadium actief met de hoogte van het PGB van zijn zoon heeft bemoeid. Dit was op een moment dat klager nog niet eens zelf met de gemeente Z in contact was getreden. Op 28 november 2017 had hij de eerste beschikking van de gemeente Z ontvangen over het PGB en op 3 januari 2018 de tweede beschikking waarin de gemeente Z de hoogte van het PGB vaststelde met terugwerkende kracht tot 1 november 2017. De eerste factuur van het bedrijf van verweerster had hij pas op 19 februari 2018 ontvangen.

3. De inmenging van verweerster heeft het proces meer gefrustreerd dan geholpen. De communicatie in dit soort trajecten loopt over verschillende schijven. Klager heeft zich vooral gericht op het krijgen van voldoende budget voor alle zorgverleners van hun zoon (beschermd wonen en dagbesteding) terwijl verweerster alleen maar bezig was geweest met het verhogen van haar eigen inkomsten voor beschermd wonen.

4. De uitbetaling door de SVB verliep en verloopt overigens nog steeds niet van een leien dakje. Zij hadden als ouders hiervoor steeds begrip getoond richting verweerster. Zij hadden ook zelf actie ondernomen. Dit betekent echter niet dat verweerster het recht in eigen hand mocht nemen. Hierbij is van belang dat verweerster geen nieuwkomer is op de zorgmarkt. Verweerster had moeten weten dat de vaststelling van nieuwe budgetten en de uitbetaling door de SVB veel tijd vergt.

5. Tijdens een persoonlijk gesprek op vrijdag 20 april 2018 heeft klager verweerster erop gewezen dat de contacten die zij had gelegd met de SVB en de gemeenten ongewenst waren, averechts werkten en zonder hun toestemming had plaatsgevonden. Verweerster had daarop gereageerd met de mededeling dat zij deze handelwijze hanteerde bij meerdere cliënten omdat dezen onvoldoende kennis van zaken hadden. Hierop hadden zij als ouders tegen verweerster gezegd dat zij heel goed in staat waren om zelf de financiën te regelen en de contacten te onderhouden met de gemeenten en de SVB. Zij hadden verweerster verboden om contact op te nemen met de SVB. Verweerster had daarop geantwoord dat zij dit anders zag en dat ze die middag een terugbelafpraak met de SVB had gemaakt. Zij zou die gelegenheid niet voorbij laten gaan.

6. Vervolgens was klager uit de e-mail van verweerster van 23 april 2018 gebleken dat zij dit verbod had genegeerd en dat er contact was geweest tussen haar en de SVB waarbij over de hoogte van het PGB is gesproken en wanneer dit beschikbaar zou komen.

7. De stelling van verweerster dat zij pas contact met betrokken partijen legde toen de betalingen uitbleven, is ook onjuist. Verweerster had al vanaf begin november 2017 ongevraagd contact gezocht met de gemeenten en de SVB en zich zo een gesprekspositie toegeëigend die haar niet toekwam. Dit blijkt uit de overgelegde e-mailwisseling over de periode 8 november 2017 tot en met 19 december 2017.

8. De stelling van verweerster dat klager opzettelijk verzoeken en sommaties van verweerster had genegeerd, acht klager schokkend. Zij hadden verweerster steeds op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen. Het is juist het handelen van verweerster geweest dat heeft geleid tot onnodige frustraties bij klager en onnodige vertraging bij de gemeenten en de SVB.

9. Klager constateert dat verweerster geen berouw toont over haar daden en de schending van hun privacy en die van hun zoon. Verweerster wist ook niet van ophouden. Als zij berouw had getoond en haar activiteiten per direct had gestaakt, was de kous daarmee af geweest. Toen dit niet gebeurde, had hij de onderhavige klacht ingediend. Klager verzoekt het College om aan verweerster een maatregel op te leggen.

6. Achtergrondinformatie en juridisch kader

A. De Beroepscode 2017 van de NVO

Artikel 1 van de Beroepscode 2017 van de NVO bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

'3. De beroepscode is van toepassing op het handelen en nalaten van de pedagoog, ongeacht of hier een financiële vergoeding tegenover staat. En in alle rollen die de pedagoog kan hebben, zoals: adviseur, begeleider, behandelaar, beleidsmedewerker, bestuurder, diagnosticus, docent, (getuige-)deskundige, mediator, supervisor, (onderwijs)adviseur, onderzoeker of therapeut.'

Artikel 10 van de Beroepscode 2017 bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

'1. De pedagoog handelt met respect voor de zelfstandigheid, de verantwoordelijkheid en de gelijkwaardigheid van de cliënt en spant zich op basis daarvan in om daadwerkelijk samen te werken met de cliënt.

(...)

3. De pedagoog is in zijn professioneel handelen en nalaten zorgvuldig jegens een ieder.'

Artikel 11 van de Beroepscode 2017 bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

'1. De aard van de professionele relatie verplicht de pedagoog tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met de professionele relatie met de cliënt ter kennis komt.

2. Indien de pedagoog meent dat het in het belang van de cliënt is dat informatie over de cliënt wordt gedeeld met een of meer andere personen of instanties, zet de pedagoog zich in om deze informatie door de cliënt zelf te laten doorgeven, dan wel vraagt de pedagoog de cliënt expliciet om toestemming voor het verstrekken van de noodzakelijke informatie.'

Artikel 23 van de Beroepscode 2017 bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

'2. De pedagoog expliciteert zijn verschillende rollen als hij gelijktijdig of achtereenvolgens verschillende professionele rollen heeft ten opzichte van zijn cliënt. De pedagoog vermijdt het vermengen van verschillende professionele rollen voor zover deze onverenigbaar zijn uit het oogpunt van de zorg van een goed pedagoog.'

B. Procedure Persoonsgebonden budget (PGB)

De procedure voor het verkrijgen van een PGB in algemene zin is dat degene die hierop aanspraak maakt een verzoek indient bij de desbetreffende gemeente. De gemeente stelt vervolgens een onderzoek in (artikel 2.3.2 Wmo) en beslist daarna over de verstrekking. Als de gemeente positief besluit, stelt zij ook de hoogte van het PGB vast en welke zorg de aanvrager mag inkopen.

Vervolgens sluit de budgethouder een zorgovereenkomst met de partij(en) die de zorg (gaan) verlenen. De ondertekende zorgovereenkomst moet worden gestuurd naar de SVB. De overeenkomst wordt daar arbeidsrechtelijk beoordeeld. De toekennende gemeente beoordeelt de zorgovereenkomst zorginhoudelijk. Na goedkeuring van de zorgovereenkomst, wordt dit verwerkt door de SVB.

De SVB voert namens de gemeenten de betalingen uit van de PGB's en voert het hiermee verbonden budgetbeheer. Na verwerking van de zorgovereenkomst kan de PGB-houder de declaraties van de zorgaanbieder indienen bij de SVB. De PGB-houder moet de declaraties van de zorgaanbieder altijd eerst ondertekenen. Als er voldoende PGB is, betaalt de SVB betaalt de declaraties rechtstreeks aan de desbetreffende zorgaanbieder.

C. De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)

Artikel 5.2.2. van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) bepaalt voor zover hier van belang het volgende:

‘De aanbieder die een maatwerkvoorziening levert en (...), zijn bevoegd uit eigen beweging (...) kosteloos persoonsgegevens van de cliënt, waaronder bijzondere persoonsgegevens, te verstrekken aan:

- a. het college, voor zover deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van (...) artikel 2.3.2 (...) (...)
- b. de Sociale Verzekeringsbank, voor zover deze noodzakelijk zijn voor het verrichten van betalingen en het budgetbeheer, bedoeld in artikel 2.6.2; (...).’

7. De beoordeling van de klacht

Het College overweegt als volgt.

1. Het College wijst er allereerst op dat het bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen 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. De Beroepscode is van toepassing op alle rollen die een pedagoog kan uitoefenen in professionele relaties met derden. In het onderhavige geval had verweerster twee rollen: de rol van eigenaar van haar eigen bedrijf -een zorgaanbieder zoals bedoeld in de Wmo- en de rol van pedagoog die een cliëntrelatie onderhield met klagers zoon. Verweerster heeft geen duidelijkheid verschaft over deze twee verschillende rollen. Dit blijkt alleen al uit het feit dat zij de e-mails die zij in haar rol van eigenaar verzond, ondertekende met de titel ‘orthopedagoog’. Hierdoor was het voor klager en de betrokken instanties (de gemeenten Y en Z en de SVB), niet duidelijk in welke hoedanigheid zij zich manifesteerde en is een onwenselijke verwarring van zakelijke en professionele rollen ontstaan. Verweerster heeft hiermee niet gehandeld overeenkomstig artikel 23, tweede lid van de Beroepscode 2017. Hoewel de onderhavige klachten zich met name richten op het handelen van verweerster in haar hoedanigheid van eigenaar van haar bedrijf, is ook in die rol de Beroepscode 2017 op het handelen en nalaten van de pedagoog van toepassing is.

3. De eerste klacht is dat verweerster de privacy van klagers zoon heeft geschonden door op eigen initiatief contact op te nemen met de indicerende gemeenten Y en Z en met de SVB om achter de hoogte van het PGB van klagers zoon te komen. Niet ter discussie staat dat verweerster inderdaad contact heeft opgenomen met deze instanties en daarbij persoonsgegevens van klagers zoon heeft verstrekt. De door verweerster genoemde artikelen 5.1.4 en 5.2.1 van de Wmo creëren deze bevoegdheid niet, zoals verweerster stelt. Deze artikelen zien slechts op de bevoegdheid van de SVB om persoonsgegevens te verwerken en op de bevoegdheid van gemeenten om persoonsgegevens aan derden te verstrekken. Echter, artikel 5.2.2 van de Wmo creëert wel de bevoegdheid voor een zorgaanbieder om persoonsgegevens, waaronder bijzondere persoonsgegevens, te verstrekken aan een gemeente of de SVB. Deze verstrekkingen kunnen echter alleen plaatsvinden in specifieke omstandigheden. Zo mocht verweerster op basis van dit artikel alleen persoonsgegevens van klagers zoon verstrekken met als doel de gemeente Z de noodzakelijke informatie te verschaffen op grond waarvan deze een besluit kon nemen op de PGB-aanvraag van klagers zoon. Aan de SVB mocht zij alleen persoonsgegevens verstrekken die noodzakelijk waren om de SVB betalingen te kunnen laten verrichten op een goedgekeurde zorgovereenkomst.

4. Verweerster verstreekte de persoonsgegevens van klagers zoon echter niet met het oogmerk om de gemeente Z een besluit te kunnen laten nemen op de PGB-aanvraag van klagers zoon, of om de SVB betalingen te kunnen laten verrichten op een goedgekeurde zorgovereenkomst. De door verweerster verstreekte persoonsgegevens vonden plaats met een ander doel, namelijk haar eigen bedrijfsvoering.

Dit blijkt voldoende uit hetgeen partijen naar voren hebben gebracht, uit de e-mail van de medewerker van de gemeente Z van 19 december 2017 waarin deze schrijft het PGB van twee van haar cliënten te zullen ophogen en uit de e-mails die de ouders en verweerster aan elkaar stuurden tussen 10 januari 2018 en 24 april 2018. In deze situatie, waarbij verweerster het belang van haar eigen bedrijf vooropstelde en niet primair het belang van klagers zoon diende, was verweerster niet bevoegd om persoonsgegevens van klagers zoon te verstrekken aan de gemeente Z en de SVB. Welke persoonsgegevens zij daarbij precies heeft verstrekt is dan niet meer relevant. Doordat zij dit wel heeft gedaan, handelde zij strijdig met artikel 10 van de Beroepscode 2017 en schond zij haar geheimhoudingsverplichting zoals bedoeld in artikel 11 van de Beroepscode 2017. Dit klachtonderdeel is gegrond.

5. De tweede klacht is dat verweerster zich actief informatie heeft toegeëigend die slechts aan klager en zijn zoon toekwam. Het College volgt dit standpunt niet. Het is aannemelijk dat de informatie waarover verweerster de beschikking kreeg door haar contacten met de gemeenten Y en Z en de SVB, gedeeltelijk van algemene aard was en gedeeltelijk informatie was waarover zij al de beschikking had in haar hoedanigheid van zorgaanbieder of in haar hoedanigheid van begeleider van klagers zoon. Van andere informatie is het College niet gebleken. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

6. De laatste klacht is dat verweerster de verzoeken en sommaties van klager heeft genegeerd om te stoppen met het direct contact leggen met de gemeenten en de SVB.

Op 5 februari 2018 deelden de ouders aan verweerster mee dat het niet nodig was dat zij aan hen instructies gaf over hoe en wanneer zij als ouders iets moesten doen. Bij e-mail van 28 februari 2018 deelden zij vervolgens aan verweerster mee het onwenselijk te vinden dat zij zelf in actie kwam. Vast staat dat verweerster deze verzoeken naast zich neer heeft gelegd en is doorgegaan met het benaderen van de gemeenten Y en Z en van de SVB. Dit blijkt onder meer uit haar e-mails van 16 en 23 april 2018. Het College vindt dit onbegrijpelijk en onjuist. Verweerster handelde hiermee strijdig met de artikelen 10 en 11, tweede lid van de Beroepscode 2017. In deze situatie betekent dit dat het de verantwoordelijkheid van klager -en niet van verweerster- is om een PGB aan te vragen en om het daarheen te leiden dat de met verweerster gesloten zorgovereenkomst tot uitbetaling van haar facturen leidt. Klager heeft dit ook gedaan, hoewel kennelijk niet met de door verweerster gewenste voortvarendheid. Het College is van mening dat verweerster op dit punt onzorgvuldig heeft gehandeld. Dit klachtonderdeel is gegrond.

8. Uitspraak

Het voorgaande overwegende komt het College tot de volgende uitspraak.

De klacht is op het eerste en het derde klachtonderdeel gegrond en op het tweede klachtonderdeel ongegrond.

Omdat het handelen van verweerster een structureel karakter had, acht het College het opleggen van een maatregel passend.

Het College legt aan verweerster de disciplinaire maatregel op van een berisping.

Met het opleggen van een berisping wil het College uitdrukken dat zij het handelen van verweerster niet met een waarschuwing wil afdoen. Een waarschuwing is een zakelijke terechtwijzing naar aanleiding van een onjuiste handelwijze. Een berisping heeft een verwijtende en veroordelende strekking. Het College heeft geconstateerd dat verweerster laakbaar heeft gehandeld, in strijd met de Beroepscode 2017. Deze maatregel is voor verweerster een serieus signaal om haar professioneel handelen in dit opzicht te verbeteren. De berisping heeft geen consequenties voor de beroepsuitoefening van verweerster. Het College is van oordeel dat verweerster, ondanks haar

handelen in deze casus, verantwoord, volgens de professionele standaard van de NVO, haar werk kan uitoefenen.

Aldus gedaan op 16 augustus 2018 door het College van Toezicht.

mevrouw mr. drs. L.C. Mulder, voorzitter

mevrouw mr. J. Siemons, ambtelijk secretaris