

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

---

**20-08** Uitspraak van het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijskundigen (hierna: de NVO) inzake het klachtschrift van (...) (hierna klaagster) jegens mevrouw (...) (hierna verweerster)

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

De heer mr. T.J. Dorhout Mees (voorzitter), de heer dr. F.C.P. van der Horst (lid), de heer drs. J.C.A.M. Meijs (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 28 april 2020 ontving het College van Toezicht een klachtschrift gedateerd 23 april 2020 inhoudende een klacht over verweerster. Het College bevestigde de ontvangst van het klachtschrift bij brief van 30 april 2020.

Bij e-mail van 9 mei 2020 deelde klaagster desgevraagd mee de klacht niet bij een andere tuchtrechtelijke instantie te hebben ingediend.

Het College verklaarde de klacht op 13 mei 2020 ontvankelijk. Bij brief van 14 mei 2020 verzocht het College aan verweerster om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen.

Het College ontving het verweerschrift gedateerd 9 juni 2020 per post op 10 juni 2020.

Het College informeerde partijen bij brief van 2 juli 2020 dat was besloten om in deze zaak een hoorzitting te houden.

De hoorzitting vond plaats op 9 september 2020 via Microsoft teams. Van de hoorzitting is een verslag opgesteld dat voorafgaand aan de uitspraak aan partijen is verstrekt. Het verslag maakt geen deel uit van de uitspraak.

### **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 een vrijgevestigde hulpverleningspraktijk voor jongeren en volwassenen. De praktijk is sinds juli 2019 een eenmanszaak met twaalf mensen in dienst. Verweerster verleent overwegend volwassenenzorg.
2. Klaagster ging op 25 juni 2019 een professionele relatie aan met verweerster vanwege problemen ontstaan in haar kindertijd. De professionele relatie is inmiddels beëindigd.

### **3. Het standpunt van klaagster en de klachten**

De klachten houden, zakelijk weergegeven, in dat verweerster in strijd heeft gehandeld met de Beroepscode NVO.

1. Klaagster heeft in juni 2019 hulp gezocht bij verweerster omdat haar mentale problemen onhoudbaar waren geworden. Na zes bijeenkomsten zei verweerster dat ze wilde starten met EMDR (Eye Movement Desensitization and Reprocessing) omdat ze met de lopende methode geen vooruitgang verwachtte. Het was inmiddels oktober 2019. Verweerster heeft de daarna geplande bijeenkomst afgezegd en beloofd dat ze contact met klaagster zou opnemen voor het maken van een nieuwe afspraak. Dit heeft verweerster echter niet gedaan.

2. In december 2019 heeft klaagster aan verweerster een sms-bericht gestuurd met de vraag of ze klaagster was vergeten, en of het wel goed met haar ging. Hierop is geen reactie gevolgd. In januari 2020 heeft klaagster drie keer naar de praktijk gebeld in een periode van drie weken tijd. Tot klaagsters verbazing werd haar toen verteld dat verweerster gewoon aan het werk was. De dame aan de telefoon zou verweerster informeren zodat zij contact met klaagster kon opnemen. Op 30 januari 2020 heeft klaagster enkel een sms-bericht teruggekregen dat verweerster klaagster niet was vergeten en een afspraak wilde maken voor de dinsdag daarop. Klaagster heeft haar geantwoord dat ze dan niet kon. Ook heeft klaagster bericht dat ze eerst een gesprek met verweerster wilde over de gang van zaken voordat ze verder wilde gaan met de therapie. Verweerster heeft daarna niet meer van zich laten horen.

3. Klaagster is inmiddels de hulpverlening aangegaan bij een andere hulpverlener in een andere praktijk. Begin april 2020 heeft ze telefonisch aan de praktijk van verweerster verzocht om haar dossier door te zenden naar de nieuwe behandelaar. Dit was op 23 april 2020 -de datum waarop ze de onderhavige klacht indiende- nog niet gebeurd.

4. Door de handelwijze van verweerster is de sociale angst van klaagster enorm toegenomen. Haar hoop heeft plaatsgemaakt voor meer onzekerheid en vertwijfeling. Klaagster acht het handelen van verweerster onzorgvuldig en zeer nalatig.

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

Verweerster brengt in reactie op de klachten -zakelijk weergegeven- het volgende naar voren.

1. Klaagster is inderdaad van 25 juni 2019 tot begin oktober 2019 bij haar in behandeling geweest. De kern van de behandeling lag in het omgaan met gekwetstheid/relatieproblemen met haar ouders en het ruimte kunnen en mogen maken voor zichzelf en het vergroten van haar assertiviteit. Er bestond het vertrouwen om hierover te delen en emoties te uiten.

2. Klaagster was ook praktisch aan de slag gegaan om zich wat meer te uiten maar merkte dat het moeilijk was om dit om te zetten naar assertiever gedrag. Daarom is toen gesproken over de inzet van EMDR.

3. Verweerster heeft de geplande bijeenkomst in oktober 2019 afgezegd wegens ziekte. Zij had het voornemen om klaagster daarna weer in te plannen maar door overbelasting zijn haar zaken ontschoten en heeft zij het uitgesteld om haar agenda weer vol te plannen.

4. Zij heeft inderdaad bij herhaling de fout gemaakt om geen contact met klaagster op te nemen ondanks de verzoeken hiertoe. Verweerster biedt hiervoor haar excuses aan. Zij ziet dit als een fout harerzijds. Het feit dat zij geen contact heeft opgenomen met klaagster, staat volkomen los van de

persoon van klagster. De reden was dat verweerster overbelast was geraakt in de periode na de zomervakantie 2019. Dit werd veroorzaakt door een verstoorde werkrelatie met een externe instantie waar verweerster één dag in de week werkzaam was. In deze werkrelatie werd enorme druk op haar gelegd en kreeg zij geen waardering waardoor zij feitelijk een te zware last te dragen kreeg. Daarnaast had zij in de privésituatie te maken met trauma van naasten. Dit had emotioneel en relationeel veel impact

5. Het overbelast zijn resulteerde erin dat zij het overzicht kwijt was, erg vol zat in haar hoofd en vergat om de contacten met klagster verder in te plannen. Zij had dit anders moeten doen: zij had direct een nieuwe afspraak moeten (laten) inplannen of moeten aangeven dat zij tijdelijk niet in staat was om de behandeling voort te zetten gelet op haar situatie. Het spijt verweerster zeer dat zij hierdoor een onduidelijke situatie heeft laten ontstaan en een vertrouwensbreuk heeft bewerkstelligd. Zij kan zich voorstellen dat de gang van zaken het opgebouwde vertrouwen van klagster heeft beschadigd. Verweerster vindt het erg dat klagster hierdoor gedurende een periode haar hoop op verandering en verbetering kwijt was.

6. Het dossier van klagster is in de week van 8 juni 2020 doorgestuurd naar de nieuwe behandelaar.

7. Verweerster heeft vanaf januari 2020 de volgende acties uitgezet ter verbetering van haar overbelasting en om te voorkomen dat dit nogmaals gebeurt:

- ze heeft een aantal gesprekken gevoerd met een psycholoog en een coach waarin zij haar persoonlijke overbelasting heeft opgepakt;
- zij heeft duidelijker lijnen uitgezet met het secretariaat wat betreft de planning en het beheer van afspraken;
- er bestond al een goed cliëntdossiersysteem maar vanaf mei 2020 werkt zij -vanwege werk in de specialistische GGZ- in een volledig geprotocolleerd systeem wat betreft dossiervoering en afspraken.

## **5. De hoorzitting**

1. Klagster brengt in de hoorzitting van 9 september 2020 -voor zover hier van belang- nog het volgende naar voren.

1.1. Klagster heeft ongeveer dertig jaar nodig gehad om de stap te zetten naar een hulpverlener. Zij heeft vervolgens in de gesprekken haar leven aan verweerster voorgelegd. Zij vertrouwde verweerster ten volste en voelde zich goed bij haar. Maar ineens voelde zij zich weggevaagd alsof zij niets was. Verweerster schrijft in haar verweer dat zaken haar zijn ontschoten door overbelasting. Klagster begrijpt dit niet. Zij heeft sms-berichten gestuurd, gebeld en gevraagd of het goed ging met verweerster. Zij heeft ook andere personen uit de praktijk gevraagd om contact op te nemen maar het bleef stil. Klagster vraagt zich af of verweerster zich realiseert wat het met iemand doet wanneer het contact vanuit het niets stilvalt terwijl klagster werd verteld dat verweerster 'gewoon aan het werk' was. Hoe kan verweerster als behandelaar een cliënt volledig aan haar lot overlaten? Klagster is heel onzeker geworden door wat zij heeft meegemaakt.

1.2. Nadat zij drie keer met de praktijk had gebeld, had zij op 30 januari 2020 een sms-bericht van verweerster ontvangen met het verzoek om weer wat af te spreken. Klagster antwoordde op 31 januari 2020 dat zij dit wel wilde maar dat zij dan eerst een gesprek wilde met verweerster. Zij wilde dit om de boel recht te breien en daarna verder te gaan met de hulpverlening. Daar heeft

verweerster niet op gereageerd. Toen was het vertrouwen echt weg.

1.3. Uit pure wanhoop is klaagster op zoek gegaan naar een andere hulpverlener. Op verzoek van haar nieuwe hulpverlener, verzocht klaagster aan verweersters praktijk om toezending van haar dossier maar dit is niet gebeurd.

1.4. Pas nadat verweerster de onderhavige klacht had ontvangen, stuurde ze een e-mail naar klaagster met de vraag om dit buiten het College om te bespreken. Klaagster besloot om niet op deze uitnodiging in te gaan. Zij vond het niet nodig om na de indiening van haar klacht een gesprek te hebben terwijl zij hierom eerder zo vaak had verzocht.

1.5. Klaagster hoopt met de klachtprocedure te bereiken dat anderen niet overkomt wat haar is gebeurd. Zij wil anderen leed besparen.

2. Verweerster brengt in de hoorzitting van 9 september 2020 -voor zover hier van belang- nog het volgende naar voren.

2.1. Zij vindt het heel erg dat het zo is gelopen. Het raakt haar dat het zoveel met klaagster heeft gedaan. Zij heeft wel degelijk last van wat er is gebeurd. Zij heeft ook maatregelen getroffen zodat iemand anders dit niet gaat meemaken. Deze zaak is niet goed gegaan en ze gaat zich niet verdedigen. Toen zij in een overbelaste situatie terecht kwam in 2019 en de afspraak met klaagster had afgezegd, wilde zij aanvankelijk zelf een nieuwe afspraak met klaagster maken. Dit had zij niet zo moeten doen. Zij had een nieuw gesprek moeten laten inplannen door het secretariaat en dit op deze manier afhandelen. Zij wilde deze kwestie zelf oppakken maar dit duurde langer dan zij had gehoopt. Er speelden allemaal andere zaken tussendoor waardoor dit wel op haar lijst stond maar zij vervolgens geen actie ondernam. Toen klaagster opnieuw contact met haar zocht, was zij gedeeltelijk weer aan het werk. In de periode dat klaagster contact met haar probeerde te krijgen, heeft verweerster geen contact met klaagster opgenomen met uitzondering van het sms-bericht van 30 januari 2020. Verweerster denkt dat zij niet heeft gereageerd op het sms-bericht van klaagster van 31 januari 2020 omdat zij wilde nadenken over de vraag van klaagster om eerst een gesprek te hebben. Zij was hiervan geschrokken. Daarna is het blijven liggen. Haar hoofd liep om in die periode. Zij kan het niet mooier maken dan het is.

2.2. Verweerster heeft het dossier wel degelijk naar klaagster gestuurd met het verzoek dit door te sturen naar de nieuwe hulpverlener. En zij heeft het dossier ook naar de nieuwe hulpverlener gestuurd want zij heeft hierop nog een reactie gekregen van de hulpverlener. Op de vraag van het College waarom het verzoek van klaagster in april 2020 om toezending van haar dossier, pas in de week van 8 juni 2020 is geëffectueerd, antwoordt verweerster dat zij niet meer precies weet hoeveel tijd zat tussen het verzoek en de daadwerkelijke verzending. Het klopt dat dit een tijdje heeft geduurd. Dit had mede te maken met het feit dat dat stuk in technische zin nog niet op orde was bij haar.

2.3. Het is niet juist dat zij een gesprek met klaagster wilde buiten het College om. Zij heeft op 5 juni 2020 een e-mail gestuurd naar klaagster omdat zij haar live wilde zien en spreken. Dit is gebeurd nadat zij de onderhavige klacht had ontvangen.

2.4. Verweerster werkte eerst alleen in de basis GGZ. Sinds januari 2020 werkt zij ook in de specialistische GGZ. Zij heeft zich hiervoor aangesloten bij een landelijk netwerk van professionals

binnen de GGZ. De specialistische werkzaamheden vinden plaats onder de naam van haar eigen praktijk, net als haar andere werkzaamheden. De praktijk van verweerster hanteert een kwaliteitsstatuut. Dit was er al voordat verweerster in de specialistische GGZ ging werken. Op de vraag van het College wat hierin staat over waarneming, overdracht van werkzaamheden en dossiervorming, antwoordt verweerster dat zij het statuut niet bij de hand heeft. Zij vindt het dus lastig om deze vraag te beantwoorden. Binnen haar praktijk werkt een collega die ook volwassenenzorg doet. Zij nemen voor elkaar waar. Natuurlijk wordt in de praktijk aan dossiervorming gedaan. De dossiers bevatten rapportages en eigen aantekeningen van de gevoerde gesprekken. Met het nieuwe systeem van het landelijk netwerk dat zij gebruikt in de specialistische GGZ is dit verder uitgewerkt, in die zin dat per sessie een verslag wordt opgesteld.

## **6. Juridisch kader**

De Beroepscode 2017 van de NVO is op 1 januari 2017 in werking getreden.

1. Artikel 1 van de Beroepscode 2017 (Werkingsfeer) 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.’

2. Artikel 9 van de Beroepscode 2017 (Deskundigheid en bekwaamheid) bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

‘4. De pedagoog draagt er zorg voor dat hij uitsluitend opdrachten aanvaardt die hij, gelet op zijn bekwaamheid, als een goed pedagoog kan uitvoeren.’

3. Artikel 10 van de Beroepscode 2017 (Zorgvuldigheid) bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

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

4. Artikel 16 van de Beroepscode 2017 (Beoordelen van de eigen deskundigheid en bekwaamheid en zo nodig verwijzen) bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

‘1. De pedagoog beslist op grond van zijn deskundigheid en bekwaamheid en op grond van zijn mogelijkheden of hij een professionele relatie met de cliënt aangaat, conform artikel 9. Indien nodig verwijst de pedagoog de cliënt of de opdrachtgever naar een andere deskundige. In geval van verwijzing spant de pedagoog zich in om het contact tussen de cliënt en/of de opdrachtgever en de deskundige tot stand te brengen.’

## **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.

2.1. De eerste klacht is dat verweerster gedurende de hulpverlening aan klagster niet meer van zich heeft laten horen nadat verweerster een geplande bijeenkomst in oktober 2019 had afgezegd. De enige uitzondering hierop vormt een sms-bericht van verweerster van 30 januari 2020. Klagster heeft hierdoor emotionele schade geleden: haar sociale angst is toegenomen en haar hoop op verbetering heeft plaatsgemaakt voor onzekerheid en vertwijfeling.

2.2. Gebleken is dat verweerster na aanvang van de hulpverlening in juni 2019 inderdaad in oktober 2019 een geplande bijeenkomst met klagster heeft afgezegd. Naar eigen zeggen wegens ziekte. Gebleken is ook dat verweerster daarna geen contact meer heeft opgenomen met klagster, ook niet na herhaalde verzoeken van klagster om dit te doen in december 2019 en januari 2020. Klagster besloot vervolgens een aantal maanden later om op zoek te gaan naar een andere hulpverlener.

2.3. Een redelijk bekwame beroepsuitoefening houdt in dat de pedagoog een vervangend behandelaar aanwijst als hij of zij ziek is. Verweerster heeft dit niet gedaan. Dit houdt voorts in dat gedurende de professionele relatie binnen een redelijke termijn wordt gereageerd op verzoeken om contact op te nemen of om overleg te plegen. Verweerster heeft echter niet gereageerd op klagsters verzoeken uit december 2019 en januari 2020 om contact terwijl zij in die periode weer gedeeltelijk aan het werk was. Verzoeker heeft voorts niet meer van zich laten horen toen klagster op 31 januari 2020 verzocht om een onderhoud om de ontstane situatie te bespreken. Er is derhalve vanaf oktober 2019 geen sprake meer geweest van een redelijk bekwame beroepsuitoefening door verweerster. Verweerster heeft strijdig gehandeld met artikel 9, vierde lid in combinatie met artikel 16, eerste lid van de Beroepscode 2017, en strijdig met artikel 10, derde lid van de Beroepscode 2017.

Ten overvloede wordt opgemerkt dat verweerster ook strijdig heeft gehandeld met het Kwaliteitsstatuut van haar eigen praktijk waarover zij aangaf -zonder dit statuut te overleggen of de inhoud te kunnen weergeven- dat deze een waarnemingsregeling bevatte.

2.4. Verweerster verklaart haar handelwijze door overbelasting die is ontstaan na de zomervakantie 2019: er was sprake van een verstoorde werkkrelatie met een externe instantie en zij was geconfronteerd met trauma van naasten in de privésfeer. Deze verklaringen rechtvaardigen haar gedragingen onvoldoende. Een pedagoog dient zijn professioneel handelen in een dossier te kunnen scheiden van andere zaken, zoals problemen in de werksfeer of de privésfeer. Indien een pedagoog hiertoe niet in staat is, dient hij -in het belang van zijn cliënt- zorg te dragen voor passende maatregelen zoals vervanging of verwijzing en hierover met zijn cliënt te communiceren.

2.5. Het College acht het aannemelijk dat de abrupte stopzetting van de hulpverlening en het nalaten om vervolgens adequaat op te treden, een iatrogeen effect hebben gehad op klagster, dat wil zeggen dat een behandeling die helend zou moeten zijn, een tegenovergesteld effect heeft gehad. Deze klacht is gegrond.

3.1. De tweede klacht is dat verweerster klagsters dossier niet direct heeft doorgestuurd naar de nieuwe behandelaar. Klagster verzocht hierom telefonisch begin april 2019 bij de praktijk van verweerster. Echter, op 23 april 2020, de datum waarop zij de onderhavige klacht indiende, was dit nog niet gebeurd.

3.2. Verweerster geeft in haar verweer aan dat zij klagsters dossier in de week van 8 juni 2020 heeft doorgestuurd naar de nieuwe behandelaar. Toezending vond derhalve plaats twee maanden nadat het verzoek hiertoe was gedaan, en nadat verweerster kennis had genomen van de tegen haar ingediende klachten.

3.3. Het College vindt deze wijze van handelen onzorgvuldig en strijdig met artikel 10, derde lid van de Beroepscode 2017. Verweerster geeft hiervoor geen andere verklaring dan dat het dossier daarvóór in technische zin nog niet op orde was. Los van het feit dat niet duidelijk is wat verweerster hiermee bedoelt, dient het dossier bij een hulpverlenende pedagoog te allen tijde op orde te zijn. De stappen die verweerster stelt vanaf januari 2020 te hebben gezet ter verbetering van haar overbelasting, hadden in elk geval op dit onderdeel in april 2020 nog niet het gewenste effect. Deze klacht is gegrond.

## **8. Uitspraak**

Het voorgaande overwegende komt het College tot de volgende uitspraak.

De klachten zijn gegrond. Verweerster heeft ten onrechte na oktober 2019 geen contact meer opgenomen met klagster ondanks herhaalde verzoeken hiertoe en zij heeft het dossier van klagster pas twee maanden nadat hierom was verzocht doorgestuurd naar de nieuwe behandelaar.

Het College tilt zwaar aan het gebrek aan professionaliteit dat verweerster in deze zaak heeft getoond. Het College is er voorts in de onderhavige procedure onvoldoende overtuigd van geraakt dat verweerster voldoende stappen heeft gezet in haar professioneel handelen en in haar rol van eigenaar van een hulpverleningspraktijk om een soortgelijk handelen in de toekomst te voorkomen.

Het College acht het gelet op het bovenstaande passend om verweerster een maatregel op te leggen.

Aan verweerster wordt de maatregel opgelegd van een schorsing in de uitoefening van het lidmaatschap van NVO voor een periode van ten hoogste twee jaar.

Aan de schorsing worden de volgende verplichtingen verbonden:

- verweerster woont een regionale beroepscodebijeenkoms van de NVO bij voor de volledige duur van de bijeenkomst; én
- verweerster geniet minimaal zes uur supervisie bij een gekwalificeerd supervisor, of zoveel uur meer als de supervisor nodig acht. In de supervisie dient verweerster haar beroepsmatig en bedrijfsmatig handelen in de onderhavige zaak te analyseren. De supervisie moet worden afgesloten met een door de supervisor goed te keuren verslag waaruit blijkt:
  - a. dat verweerster heeft gereflecteerd op haar handelen in deze zaak in relatie tot de beroepscode;
  - b. welke stappen verweerster in haar beroepsmatig en bedrijfsmatig handelen heeft gezet om een soortgelijk handelen in de toekomst te voorkomen.

Indien verweerster tijdig heeft voldaan aan de hierboven genoemde verplichtingen, wordt de schorsing met onmiddellijke ingang opgeheven en leidt dit tot haar publieke rehabilitatie zoals bedoeld in artikel 20, eerste lid onder d. van het Reglement voor het College van Toezicht en het College van Beroep van de NVO.

Indien verweerster niet binnen een termijn van twee jaar heeft voldaan aan de hierboven genoemde verplichtingen, wordt zij ontzet uit het lidmaatschap van de NVO zoals bedoeld in artikel lid 6 van de statuten van de NVO van 11 januari 2018.

Aldus gedaan op 12 november 2020 door het College van Toezicht.

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

mevrouw mr. J. Siemons, ambtelijk secretaris