

COLLEGE VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN PEDAGOGEN EN ONDERWIJSKUNDIGEN

19-04 Uitspraak van het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijskundigen (hierna: de NVO) inzake het klachtschrift van mevrouw (...) en de heer (...) (hierna: klagers) 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), mevrouw drs. M.B. 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 11 april 2019 ontving het College van Toezicht via de e-mail een klaagschrift van klagers gedateerd 9 april 2019. Het College bevestigde de ontvangst van het klaagschrift bij brief van 18 april 2019.

Het College verklaarde de klacht op 23 april 2019 ontvankelijk. Bij brief van 29 april 2019 verzocht het College aan verweerster om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen.

Bij brief van 16 mei 2019 verzocht de gemachtigde van verweerster om uitstel voor het indienen van het verweerschrift. Het College verleende verweerster bij brief van 20 mei 2019 uitstel tot 24 juni 2019. Het College ontving het verweerschrift, gedateerd op 24 juni 2019, op 24 juni 2019 via de e-mail en op 25 juni 2019 via de reguliere post.

Het College berichtte partijen op 29 juli 2019 dat een hoorzitting zou plaatsvinden.

Klagers dienden op 3 september 2019 aanvullende stukken in. De gemachtigde van verweerster diende op 3 september 2019 aanvullende stukken in.

De hoorzitting vond plaats op 18 september 2019. Het College besloot in de hoorzitting dat partijen schriftelijk bewijs mochten leveren van het totaal aantal uren dat verweerster met klagers had gesproken in de eerste fase van de hulpverlening (22 februari 2018 tot en met 25 april 2018). Partijen kregen hiervoor twee weken de tijd. Klagers verstrekten op 26 september 2019 aanvullende informatie. Verweerster verstrekte op 30 september 2019 aanvullende informatie. De aanvullende informatie werd op 3 oktober 2019 ter kennisneming naar de andere partij gestuurd.

Van de hoorzitting is een verslag opgesteld dat voorafgaand aan de uitspraak aan partijen is verstrekt. Beide partijen reageerden op het verslag en op de informatie die op 3 oktober 2019 werd toegezonden. De reacties zijn integraal aan het verslag gehecht. 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. De zoon van klagers is geboren in december 2012. De gemeente Z besloot bij beschikking van 25 oktober 2017 dat klagers zoon met ingang van die datum in aanmerking kwam voor ambulante jeugdzorg.

2. Op 15 december 2017 voerden klagers een intakegesprek met een specialistische GGZ-instelling. Klagers zoon werd daar op de wachtlijst geplaatst. Verweerster, die een eigen praktijk heeft, hanteerde geen wachtlijst. Klagers kozen daarom voor verweerster als hulpverlener. Op 24 januari 2018 vond een intakegesprek plaats tussen klagers en verweerster.
3. Op 17 oktober 2018 stuurde verweerster haar rapportage, gedateerd 12 oktober 2018, naar klagers. Van deze rapportage van twaalf bladzijden stelde zij ook een verkorte versie op van acht bladzijden die zij op 31 oktober 2018 naar klagers zond. De rapportage bevatte de volgende indeling: hulpvraag, handelingsplan, voorinformatie, observatie, onderzoeksresultaten, interpretatie gegevens uit onderzoek, conclusie en handelingsuggesties.
4. Bij brief van 14 november 2018 dienden klagers een klacht in bij verweerster over haar hulpverlening. In de klachtbrief beëindigden klagers ook per direct de samenwerking. Voorts verzochten zij verweerster om toezending van een afschrift van het dossier van hun zoon. Klagers voegden als bijlage bij hun klachtbrief de rapportage van verweerster met hun opmerkingen daarin verwerkt.
5. In reactie op de klachtbrief van 14 november 2018 berichtte verweerster dat zij zich niet kon vinden in de door klagers geschetste voorstelling van zaken. Zij bood aan om de problemen mondeling te bespreken. Klagers hadden twee degelijke rapporten van haar ontvangen waarmee klagers, de school en de huisarts vooruit konden. Feitelijke onjuistheden kon verweerster desgewenst corrigeren. Zij stond achter de inhoud van haar rapportages.
6. Klagers deelden in reactie hierop bij e-mail van 10 december 2018 aan verweerster mee geen gebruik te maken van haar aanbod om in gesprek te gaan. Zij wensten uitsluitend nog schriftelijk met verweerster te communiceren in verband met een mogelijke klachtprocedure tegen haar.
7. Verweerster verstreekte klagers in december 2018 per aangetekende post het dossier van hun zoon. Eén van de documenten in het dossier was het journaal van klagers zoon waarin verweerster haar activiteiten noteerde tijdens de hulpverlening. Het dossier bevatte ook een aantal handgeschreven persoonlijke werkaantekeningen van verweerster. Volgens het journaal stelde verweerster op 7 februari 2018 tijdens een overleg met klagers het handelingsplan vast voor hun zoon. Volgens het journaal omvatte het handelingsplan de volgende activiteiten: een capaciteitenonderzoek, hulp bij de sociaal emotionele ontwikkeling, hulp bij eventuele hoogbegaafdheid en bij het gedrag. Voorts zou de school van klagers zoon een advies krijgen over de werkhouding, of klagers zoon op de school op de juiste plaats zat en wat de zoon nodig had. Verweerster noteerde in haar journaal bij 7 februari 2018 voorts:
'Termijn: v.a. 2^e kwartaal 2018 -> v+m (*vader en moeder; CvT*): oriëntatie evt. andere scholen'
8. Volgens het journaal had verweerster vervolgens op de volgende data gesprekken met klagers: 22 februari 2018 (bij klagers thuis), 8 maart 2018, 14 maart 2018, 29 maart 2018, 4 april 2018 en 5 april 2018. Volgens het journaal deed verweerster op 18 april 2018 een schoolobservatie en op 25 april 2018 een capaciteiten-/intelligentieonderzoek bij klagers zoon. Verweerster had daarna op de volgende data consulten met klagers: 17 mei 2018, 13 juni 2018, 4 juli 2018, 10 juli 2018, 28 september 2018, 3 oktober 2018 en 4 oktober 2018. Op 17 augustus 2018 zond zij klagers twee brieven bestemd voor de huisarts, één over het medicijngebruik van klagers zoon en één verwijzing naar een logopedist.
9. Klagers deelden verweerster op 18 februari 2019 mee dat zij een klacht over haar zouden indienen bij het College van Toezicht van de NVO.

3. Het standpunt van klagers en de klachten

De klachten houden, zakelijk weergegeven, in dat verweerster in strijd heeft gehandeld met de Beroepscode NVO. Klagers lichten hun klachten als volgt toe.

1. Klagers klagen erover dat verweerster het belang van hun zoon, haar cliënt, niet voorop heeft gesteld bij haar bedrijfsvoering. Verweerster gaf voorrang aan het voeren van meerdere praktijken, het binnenhalen van cliënten en het verrichten van nevenactiviteiten. Termijnen die van groot belang waren voor het bereiken van de doelen van haar cliënt, werden zonder opgave van (goede) redenen niet behaald.

2. Klagen er voorts over dat hun zoon is benadeeld door het ontbreken van een doelmatige werkwijze bij verweerster. Er was geen plan van aanpak waarin de hulpvraag en het bijbehorende tijdsplan centraal stonden. Hierdoor is verweerster haar afspraken niet nagekomen.

3. Klagers klagen er voorts over dat verweerster zeer onzorgvuldig is geweest. Zij heeft verzoeken van klagers genegeerd en hun geen ruimte geboden om hun mening te geven. Klagers voelen zich hierdoor niet serieus genomen. Verweerster is termijnen en afspraken niet nagekomen waarbij zij zich beriep op dringende werkzaamheden voor andere cliënten. Verweerster heeft hun voorts de dringende aanwijzing gegeven om de samenwerking met een andere hulpverlener stop te zetten.

4. Klagers klagen er voorts over dat verweerster informatie heeft uitgewisseld. Verweerster had van hen toestemming gekregen voor de uitwisseling van informatie met de school van hun zoon. Afgesproken was dat verweerster een korte adviesbrief zou opstellen met handvatten op onderwijskundig gebied. Verweerster heeft strijdig met de geheimhoudingsplicht gehandeld door een uitgebreide adviesrapportage op te stellen voor de schoolsituatie. Er bestaat geen grondslag voor het delen van de meeste informatie in de rapportage. Dat de rapportage uiteindelijk niet naar de school is gestuurd omdat klagers dit blokkeerden, doet niet af aan de onzorgvuldigheid van verweerster.

5. Klagers klagen er voorts over dat verweerster vooraf geen informatie aan hen heeft verstrekt over haar werkwijze en de methoden en middelen die zij hanteerde. Verweerster heeft haar oordeel gebaseerd op tientallen uren interviews met de ouders en twee contactmomenten met hun zoon. Verweerster schreef in haar rapportage over een derde contactmoment (een thuisobservatie). Dit betrof echter een gesprek met de ouders dat om praktische redenen thuis plaatsvond. Hun zoon was hierbij toevallig aanwezig geweest.

6. Klagers klagen er voorts over dat verweerster tijdens de hulpverlening grensoverschrijdend gedrag heeft vertoond. Voorbeelden hiervan zijn dat verweerster:

- ten onrechte heeft beweerd dat hun zoon een hechtingsstoornis heeft;
- deze bewering niet schriftelijk heeft vastgelegd en zich deze niet kan herinneren;
- ten onrechte heeft beweerd dat hun zoon zich onveilig voelt bij zijn moeder omdat hij vragen stelde in de auto;
- ten onrechte klagers heeft opgedragen om doorgaans normale vragen van hun zoon niet te beantwoorden;
- heeft gezegd dat het probleem niet bij hun zoon lag maar bij de wijze waarop klagers naar hun zoon keken en bij de te hoge verwachtingen van hun zoon;
- onnodig neerbuigend over hun zoon heeft gesproken en hem op ongepaste wijze heeft geïmiteerd;
- klagers dwingende aanwijzingen heeft gegeven om te stoppen met de medicatie van hun zoon zonder overleg met een medisch specialist.

7. Klagers klagen er voorts over dat verweerster niet (zorgvuldig) heeft gerapporteerd. Verweerster heeft de aantekeningen niet uitgewerkt die zij in een half jaar had gemaakt tijdens de talloze gesprekken. De rapportage van verweerster staat voorts vol onjuistheden. Verweerster kan feiten en meningen niet van elkaar scheiden. Verweerster heeft gesteld dat hun zoon niet nieuwsgierig en leergierig is, niet taakgericht en geconcentreerd werkt en geen brede belangstelling heeft. Klagers herkennen hun zoon hier niet in en verweerster heeft niet gereageerd op hun verzoek om te verklaren hoe en wanneer ze dit heeft vastgesteld.

8. Klagers klagen er voorts over dat verweerster hun niet tijdig een afschrift van het dossier heeft verstrekt en dat dit incompleet was. Verweerster gaf hiervoor als reden de werkdruk. Het verstrekte dossier bevat informatie die afwijkt van de feiten en de afspraken en onleesbare werkaantekeningen.

9. Door het frustrerende en tijdrovende hulpverleningstraject bij verweerster heeft hun zoon nog langer moeten wachten op de juiste hulpverlening.

4. Het standpunt van verweerster

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

1. Klagers zoon was in 2017 via de jeugdzorgorganisatie van de gemeente Z verwezen naar de specialistische GGZ (Geestelijke Gezondheidszorg) voor ambulante zorg. De reden hiervoor was het vermoeden van een psychiatrische problematiek vanwege emotionele problemen, gedragsproblemen en sociale problemen. Ook bestond de vraag wat de cognitieve vaardigheden waren van klagers zoon.

2. De zoon van klager was in dit kader op de wachtlijst geplaatst van een specialistische GGZ-instelling. Dit duurde klagers te lang gelet op de zich manifesterende gedragsproblemen van hun zoon op school en thuis. Op 17 januari 2018 heeft de huisarts klagers zoon verwezen naar verweerster (basis GGZ) vanwege de korte wachttijd. Aan verweerster werd om hulp/advies gevraagd bij het gedrag van hun zoon met als specifieke hulpvragen: gedragsproblemen op school en thuis.

3. Verweerster heeft vervolgens in overleg met klagers en de jeugdzorgorganisatie van de gemeente Z, jeugdhulp aangevraagd bij de gemeente. Daarbij heeft de jeugdzorgorganisatie aangegeven regievoerder in deze casus te zijn met een hulpvraag vanuit de jeugdzorgorganisatie aan verweerster om zicht te krijgen op de capaciteiten van klagers zoon en om ondersteuning bij zijn eventuele achterstand op sociaal-emotioneel gebied.

4. Verweerster heeft op 7 februari 2018 in overleg met klagers een handelingsplan opgesteld en met klagers besproken. In een handelingsplan wordt de verleende zorg gedocumenteerd. Dit handelingsplan was geen concreet document dat aan klagers was verstrekt maar een plan van aanpak dat een leidraad was binnen de hulpverlening vanuit de intakefase zodat de situatie kon verbeteren. Een handelingsplan kan in het algemeen na evaluatie en/of bij gewijzigde omstandigheden worden bijgesteld.

5. Verweerster heeft volgens het handelingsplan onderzoek gedaan en -tussentijds op basis van haar bevindingen- klagers geadviseerd. In aansluiting op het onderzoek heeft verweerster haar bevindingen vastgelegd in een rapportage van 12 oktober 2018 en in een verkorte adviesrapportage. Deze is aan klagers voorgelegd. Helder is dat klager zich niet konden verenigen met de inhoud van

beide versies. Dit blijkt uit de brief van klagers van 14 november 2018. Verweerster heeft hierop gereageerd met het verzoek om een persoonlijk gesprek te houden.

6. Verweerster betreurt het dat klagers deze kwestie niet eerst bij haar hebben aangekaart in een persoonlijk gesprek. De klachten grijpen haar zeer aan. Dit impliceert echter niet dat verweerster onzorgvuldig heeft gehandeld jegens klagers of hun zoon.

7. In reactie op de eerste klacht merkt verweerster het volgende op. Verweerster heeft opgetreden als een redelijk bekwaam en redelijk handelend deskundige. Zij heeft gehandeld in de geest van de Beroepscode 2017 van de NVO. Verweerster betwist nadrukkelijk dat zij het belang van klagers zoon niet voorop heeft gesteld. Verweerster heeft zich volledig ingezet zo goed mogelijk hulp te verlenen. Zij heeft in dit kader met klagers overlegd en bij hen, de huisarts en de jeugdzorgorganisatie geïnformeerd naar de gang van zaken. Zij heeft geluisterd en geobserveerd en klagers betrokken bij de contacten met school, de huisarts en de jeugdzorgorganisatie. Verweerster betwist dat andere cliënten/activiteiten voorrang hadden boven de behandeling van klagers zoon. Klagers -en ouders in het algemeen- hebben geen zicht op de praktijkvoering van verweerster. Soms krijgen ze daar iets van mee bij het maken of wijzigen van afspraken, bijvoorbeeld in drukke periodes vóór schoolvakanties, bij eventuele ziekte of wanneer ouders buiten kantooruren willen/moeten afspreken in verband met werk- en schooltijden van gezinsleden. Het kan dan een enkele keer gebeuren dat de agenda in overleg wordt aangepast maar dit is zeker niet gebruikelijk. Cliënten kunnen overigens ook zelf afspraken verplaatsen.

Verweerster is altijd en alleen vanuit haar eigen vrijgevestigde praktijk werkzaam. Hoewel haar praktijk twee vestigingen heeft, is er geen sprake van dat haar focus niet op haar praktijk of haar cliënten is gericht. Integendeel, zij zet zich daar altijd volledig voor in. Haar bedrijf bestaat uit één praktijk met twee locaties, met één administratie en één agenda.

Het is uiteraard zo dat ouders een tijdpad hebben maar dit kan niet alleen door de cliënten en/of hun vertegenwoordigers worden bepaald: onderzoek, advies, rapportage en behandeling vergen een bepaalde tijd. Dit kan variëren.

De termijn waarover klagers klagen, ziet -naar het zich laat aanzien- op de termijn voor het krijgen van inzicht in de capaciteiten en het schooladvies voor hun zoon na de intake eind januari 2018. Verweerster tekent hierbij aan dat de financiering niet meteen rond was. Dit kwam doordat klagers zoon op de wachtlijst was blijven staan van de specialistische GGZ-instelling waar hij eerder was aangemeld. Verweerster kon pas op 22 februari 2018 van start gaan met de hulpverlening. De klachten hebben betrekking op het tweede kwartaal van 2018. De vraag was toen of klagers zoon van school moest wisselen. Verweerster heeft in april 2018 op school een observatie gedaan bij klagers zoon en een -beperkt- intelligentieonderzoek afgenomen. Voordat verweerster haar definitieve oordeel kon vormen, werd aan haar meegedeeld dat klagers zoon sowieso op zijn huidige school zou blijven. Dit diende het uitgangspunt te zijn voor haar verdere adviezen. Het was de bedoeling dat klagers zoon naar groep drie zou gaan. Daar de situatie complexer bleek dan bij de aanmelding was aangegeven, diende dit te worden meegenomen bij de beoordeling en duurde deze langer. De situatie was complexer op het gebied van school, gedrag en de thuissituatie.

Na de zomervakantie 2018 hebben klagers geen contact met verweerster opgenomen. Dit gebeurde pas eind september 2018 op verzoek van verweerster. De zoon zat op dat moment in groep drie. Klagers berichtten in eerste instantie dat het heel goed ging met hun zoon. Dit bleek later niet zo te zijn. Klaagster was echter afgegaan op de lezing van haar zoon.

8. In reactie op de tweede klacht betwist verweerster dat zij niet op een doelmatige wijze heeft gewerkt. Zij heeft doelmatig en evidence-based gewerkt. In de eerste plaats door bij de aanmelding

bij de verwijzing van de huisarts en bij de door klagers genoemde problemen, een verkennend en breed generalistische benadering te voeren. Zij heeft onder meer een uitgebreide intake gedaan, een vooronderzoek met vragenlijsten uitgevoerd, het klachtgedrag geïnventariseerd, diagnostiek bedreven, gesprekken met betrokkenen gevoerd, een (thuis)observatie gedaan, contact met school gehad en een check bij de huisarts gedaan over de mogelijke invloed van de medicatie op het gedrag van klagers zoon. Zij heeft ook bij de logopedist een check uitgevoerd, in overleg met de huisarts, door middel van een verwijzing op spraakproblemen en de mogelijke invloed daarvan op het gedrag. Dit is met klagers besproken en afgestemd. Het was een relevant onderdeel van de diagnostiek en beeldvorming om beide mogelijke fysieke oorzaken te kunnen uitsluiten, in overleg met de huisarts. Verweerster heeft echter nooit antwoord ontvangen van de betrokken logopedist en huisarts: later bleek dat klagers de brieven niet bij deze hulpverleners hadden afgegeven of met hen hadden besproken. Hierdoor zijn de vragen verweerster nooit voorgelegd of beoordeeld. Verweerster heeft hierover nooit meer iets gehoord van klagers ondanks haar herhaalde verzoeken. Aan het eind van haar verslaglegging heeft de administratie van de huisarts verweerster desgevraagd bevestigd dat de huisarts geen brief van verweersters praktijk heeft ontvangen.

Klaagster had tegen verweerster gezegd dat zij de laatste herhaalmedicatie voor haar zoon zelf zou regelen zonder dat de huisarts haar zoon had gezien. Verweerster vreesde dat de ernst van de medicatie (pufjes) en de mogelijke uitwerking daarvan op het gedrag van de zoon werd onderschat. Dit in combinatie met de informatie die zij druppelsgewijs ontving over de thuissituatie en de zelfstandigheidsontwikkeling van klagers zoon.

De casus van klagers zoon is terecht complex genoemd. Van complexiteit is sprake als verschillende probleemgebieden bestaan en met elkaar interfereren (comorbiditeit). Verweerster is als gezondheidszorgpsycholoog bekend met complexe problematiek en zij is bevoegd en bekwaam om deze te beoordelen en hierover te adviseren. Verweerster heeft deze casus bij de aanmelding ingeschat als 'jonge kind problematiek' en 'gedrags- en sociaal-emotionele problematiek'. Tijdens het onderzoek kwamen 'ernstige fysieke problemen', 'begaafdheid' en 'school(on)rijpheid' op de voorgrond te staan.

Er was een plan van aanpak met hulpvragen en een bijbehorend tijdpad, ook al is dit plan niet op schrift gesteld of aan klagers overhandigd. Dit laatste is ook niet verplicht en gebruikelijk. Het is wel verplicht voor de jeugdhulp vanuit de jeugdzorgorganisatie van de gemeente Z om dit in het zogenaamde voorliggende veld met de ouders op te stellen en te ondertekenen. De jeugdzorgorganisatie is dan de verwijzer en de regievoerder. In dit geval had de betrokken medewerkster van de jeugdzorgorganisatie de regie later losgelaten zonder dit, vooraf of achteraf, met verweerster te communiceren. Verweerster heeft klager uitgelegd dat zij bepaalde informatie nodig had om te kunnen beoordelen waardoor de gedragsproblemen werden veroorzaakt zodat zij een diagnose kon stellen met daarop gebaseerde adviezen.

Verweerster is steeds bij klagers teruggekomen op de plannen die bij het begin van de hulpverlening waren afgesproken. Klagers namen tussentijds, zonder het advies van verweerster af te wachten, zelf besluiten. Dit was hun goed recht maar daardoor wijzigden de situaties en procedures bij verweerster. Zo hadden klagers besloten om hun zoon niet naar een andere school te laten gaan en vonden klagers het niet nodig om het PPN-programma met hun zoon te doen omdat hun zoon vrijwel alles wel kon.

Verweerster heeft het hypothese toetsend model in beknopte vorm gevolgd van Rispens/Carrier, zoals dit gangbaar is in Nederland bij pedagogen.

9. In reactie op de derde klacht deelt verweerster mee dat zij zich hier totaal niet in herkent. Verweerster heeft klagers serieus genomen en hun verzoeken niet genegeerd. De sfeer tijdens de gesprekken was open: klagers waren meestal rustig, vriendelijk en kwamen ontspannen over.

Verweerster heeft wellicht een keer gezegd dat zij iets moest doen voor een andere cliënt. Verweerster wilde hiermee slechts aankaarten dat zij haar beschikbare uren moest verdelen over haar cliënten en niet altijd meteen op zaken kon ingaan. Het spijt haar als dit bij klagers een verkeerde suggestie heeft gewekt. Dit was niet de bedoeling.

Het overschrijden van de termijn voor de rapportage is veroorzaakt doordat verweerster gaandeweg meer tijd nodig had om de bevindingen helder te krijgen en houden. Klagers hadden zich voorts steeds gericht op de overgang van hun zoon naar groep drie terwijl hij daarvoor nog vier maanden te jong was. Verweerster was van mening dat hij nog niet geheel schoolrijp was voor groep drie. Klagers wilden dit doel echter wel bereiken. Verweerster kon in haar rapportage niet anders dan adviseren deze overstap nog niet volledig te maken. Klagers liepen daardoor mogelijk het arrangement voor school mis. Verweerster moest een gefundeerd advies geven en wilde niets noteren waar zij niet achter kon staan. Klagers hebben bij de school geregeld dat hun zoon overging naar groep drie/vier met een extra pakket. Zij hebben dit niet met verweerster gecommuniceerd. Zij hebben dit pas eind september 2018 aan haar verteld. Een week later, toen bleek dat het niet goed ging in deze groep, was bij klagers de urgentie ontstaan om een aangepaste rapportage van verweerster te ontvangen. Het heeft ook niet geholpen dat klagers de vragenlijsten en de cliënttevredenheidslijst niet hebben ingevuld en geretourneerd. In het klaagschrift staat dat klagers dit niet hebben gedaan vanwege het gebrek aan vertrouwen. Dit staat haaks op het latere verzoek aan verweerster om een rapportage op te stellen met aanbevelingen voor de school en klagers.

Verweerster heeft alleen gezegd dat gelijktijdige ouderbegeleiding door verschillende instanties vaak niet samengaat. Dit was een advies van verweerster; zij heeft klagers hiertoe niet gedwongen. In de ouderbegeleiding van klagers heeft verweerster geprobeerd om hen zo veel mogelijk gerust te stellen en zaken uit te leggen, zoals hoogbegaafdheid, de peuter-kleuterfasen en de ontwikkeling, de school(on)rijpheid en hechtingsproblemen (géén hechtingsstoornis).

10. In reactie op de vierde klacht deelt verweerster mee dat het correct is dat zij in plaats van een korte adviesbrief een uitgebreide adviesrapportage heeft opgesteld. De bevindingen van verweerster werden steeds uitgebreider en daarmee de problematiek. Dit heeft geleid tot een omvangrijkere conclusie/rapportage dan eerst was ingeschat. Verweerster heeft de rapportage conform de richtlijnen aan klagers voorgelegd. Klagers hebben gebruik gemaakt van hun blokkeringsrecht. Dit is toegestaan. Dit laat onverlet dat verweerster achter de inhoud van haar rapportage staat.

11. In reactie op de vijfde klacht betwist verweerster dat zij geen informatie over haar werkwijze heeft verstrekt. Zij heeft klagers vooraf goed geïnformeerd over haar werkwijze, haar methoden en de middelen die zouden worden gehanteerd. Zo heeft zij vooraf met klagers gesproken over het programma voor ontwikkelingsstimulering Portage Programma NL (PPN), de afwegingen intelligentieonderzoek door de middel van de WISC-V en de Raven CPM, de vragenlijsten voor klagers en de school, de observatie op school en de observatie thuis.

Verweerster betreurt het dat klagers de informatie over de thuisobservatie onvoldoende konden plaatsen. Klagers hebben echter geen uitleg gevraagd. Klagers waren vriendelijk en het eens met de gang van zaken. Zij stelden ook geen voorwaarden. Verweerster had, kortom, geen signalen dat er nog vragen waren. Klagers hebben overigens zelf het proces gestuurd zonder overleg. Dit deden zij onafhankelijk van het hulpverleningsproces en de gemaakte afspraken aan het begin en tussentijds.

12. In reactie op de zesde klacht deelt verweerster mee dat zij de kwalificatie 'grensoverschrijdend gedrag' niet kan plaatsen. Zij betwist dat van een dergelijk gedrag sprake is geweest. Klagers bedoelen echter waarschijnlijk op dat zij zich niet kunnen verenigen met de inhoud van de rapportage. Verweerster betwist dat zij heeft gesteld dat klagers zoon een hechtingsstoornis heeft.

Dit is namelijk niet het geval. Wel heeft zij in algemene zin de problematiek van 'hechtingsproblemen' uitgelegd als verklaring van gedragsproblemen. Verweerster heeft dit niet als diagnose gesteld bij klagers zoon. Klagers noemen de bevindingen van verweerster voorts beweringen. Zij spreken ook van een dwingende opdracht als verweerster een mondeling advies gaf, bijvoorbeeld om het medicijngebruik te laten controleren. Verweerster vond klagers zoon een leuk kind met aardige ouders. Vanuit haar professionele verantwoordelijkheid, heeft zij klagers geadviseerd om contact op te nemen met de huisarts. Zij heeft klagers hiertoe niet gedwongen. Klagers hebben nooit laten merken dat zij moeite hadden met verweerster. Dit blijkt ook niet uit de stukken. Pas na ontvangst van de rapportage is dit naar voren gekomen.

13. In reactie op de zevende klacht deelt verweerster mee dat zij het betreurt dat klagers kennelijk zijn geschrokken van de inhoud van haar rapportage. Zij acht dit inherent aan haar taak. Dit kan gebeuren. Een onderzoek dient deugdelijk en objectief te zijn en er dient primair te worden uitgegaan van de belangen van het kind. Tijdens de behandelperiode heeft verweerster uitgebreide gesprekken gevoerd met klagers waarbij soms inderdaad een paar dezelfde vragen zaten. Kennelijk had beantwoording in eerdere gesprekken onvoldoende plaatsgevonden en had verweerster nog geen helderheid en/of volledigheid in de beeldvorming. Verweerster heeft klagers volgens de gangbare weg aangeboden om haar rapportage schriftelijk te corrigeren of aan te vullen. Inzichten van klagers worden genoteerd en integraal aan het verslag toegevoegd. Haar werkaantekeningen zijn een belangrijke basis voor het dossier. Deze zijn niet ter inzage van betrokkenen en derden. Werkaantekeningen moeten leesbaar zijn voor de hulpverlener zelf. Verweerster maakt haar werkaantekeningen niet voor de ouders, tenzij op verzoek. Dit is niet aan de orde geweest. Verweerster hanteert als werkwijze dat zij haar aantekeningen niet uittipt. Dit in verband met visuele problemen bij langdurig beeldschermgebruik. Wel houdt verweerster in de cliëntenadministratie een journaal met data, acties en afspraken. De uitwerking vindt plaats in de vorm van een rapportage met behulp van Hadion, TelePsy, DSM/IV. Dit is gebruikelijk en vereist. Alle relevante informatie over een cliënt wordt gebundeld in een papieren dossier bewaard, zoals testmaterialen, uitwerkingen, inschrijfformulieren en toestemmingsverleningen, verwijfsbrieven en privacy-verklaringen. Bepaalde delen worden digitaal bewaard in het digitale dossier. Verweerster gebruikt hiervoor een professioneel en systeem dat is goedgekeurd door de GGZ, gemeenten en verzekeraars.

14. In reactie op de achtste klacht deelt verweerster mee dat klagers op 14 november 2018 hebben verzocht om toezending van een afschrift van het dossier van hun zoon. Als een afschrift wordt verstrekt, of inzage wordt verleend, dient een toelichting te worden gegeven op het dossier. Verweerster heeft tijdig, op 10 december 2018, op het verzoek gereageerd waarbij zij heeft aangeboden om een gesprek aan te gaan. Omdat klagers geen gesprek meer wensten, heeft verweerster op 20 december 2018 het dossier per aangetekende post aan klagers gestuurd, vijf weken na het verzoek in plaats van vier weken. Het dossier bevatte alle informatie. Verweerster betwist dat het dossier incompleet is. Klagers onderbouwen dit ook niet nader. Er kan hier niet worden gesproken van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

15. Ten slotte stelt verweerster voorop dat zij de onderhavige gang van zaken betreurt. Zij heeft begrip voor de emoties van klagers maar dit laat onverlet dat zij deugdelijk heeft gehandeld. Verweerster is van mening dat de klacht op alle onderdelen moet worden afgewezen.

5. Nadere informatie van klagers

1. Klagers reageren op 3 september 2019 op het verweerschrift. Zij merken samengevat het volgende op.

2. Klagers hadden tegen verweerster, bij de intake en in de talloze gesprekken, de reden gegeven voor de overstap naar haar praktijk. De reden was de urgentie die bestond om tijdig inzicht te krijgen in de onderwijsbehoefte van hun zoon en om een weloverwogen beslissing te nemen over een mogelijke overstap naar een andere school of klas. Ook de problemen thuis moesten worden opgelost.

3. De stelling van verweerster was juist dat klagers begin juni 2018 hadden besloten dat hun zoon op zijn huidige school zou blijven. Zij hadden samen met de plusklas begeleider besloten om hun zoon naar groep drie te laten overgaan en om na de vakantie een arrangement in te zetten ter ondersteuning van hun zoon. Dit was niet per se de beste beslissing geweest. Zij hadden dit gedaan omdat een advies van verweerster uitbleef.

4. Tussen begin februari 2018 en april 2018 waren vrijwel wekelijks urenlange gesprekken geweest met verweerster. Verweerster verstreekte ook vragenlijsten en had contact met de school. Daarna was het lastiger geworden om afspraken met verweerster te maken en waren de contacten schaarser geworden. Verweerster negeerde hun verzoeken om een plan van aanpak op te stellen of een (tussentijds) verslag met bevindingen. Verweerster beriep zich daarbij steeds op haar overvolle agenda. Na de zomervakantie van 2018 hadden klagers inderdaad geen contact meer opgenomen met verweerster omdat zij geen vertrouwen meer hadden in de samenwerking.

5. In een whatsapp-bericht van 5 juli 2018 hadden klagers aan verweerster verzocht om een schriftelijke rapportage.

6. De stelling van verweerster dat klagers de brieven voor de logopedist en de huisarts niet bij deze hulpverleners hadden afgegeven, is niet juist. Zij hadden deze brieven wel afgegeven.

7. De stelling van verweerster dat de jeugdzorgorganisatie van de gemeente Z de regie later had losgelaten was ook niet juist. Voor zover bij klagers bekend had deze organisatie na de verwijzing naar verweerster in januari 2018 geen rol meer gespeeld in de hulpverlening van verweerster.

8. De stelling van verweerster dat klagers het niet nodig vonden om het PPN-programma te doen met hun zoon omdat hij vrijwel alles wel kon, was niet juist. Klagers hadden opengestaan voor dit programma. Zij hadden verweerster meerdere malen verzocht om de beloofde opdrachtkaarten. Verweerster had deze nooit verstrekt.

9. De school kon niet meegaan in het mondelinge advies van verweerster dat hun zoon niet schoolrijp was en dat de overgang naar groep drie moest worden uitgesteld. Een schriftelijke onderbouwing van dit advies was uitgebleven. De school en klagers waarom daarom genooddaakt geweest om zelf te besluiten. Groep drie was de enige logische optie geweest voor het volgende schooljaar. Aangezien hun zoon veel ondersteuning nodig had, was de aanvraag van een arrangement noodzakelijk. De school had hun in het kader van de aanvraag verzocht om een rapportage van verweerster. Zij was immers inmiddels een half jaar betrokken bij hun zoon. Er bestond dus geen urgentie om een *aangepast* rapport van verweerster te krijgen maar om überhaupt een rapport te ontvangen.

10. Verweerster had klagers opgedragen om te stoppen met het programma Positief Opvoeden van de jeugdzorgorganisatie van de gemeente Z. Klagers waren heel blij geweest met deze hulpverlening. Voorts is het zo dat verweerster hun geen uitleg heeft gegeven over hechtingsproblematiek in het algemeen zoals verweerster stelde. Verweerster had de term hechtingsstoornis meerdere malen gebruikt als verklaring voor de problemen van hun zoon.

11. Klagers hadden met verweerster afgesproken dat zij een beknopte adviesbrief zou opstellen ten behoeve van de situatie op school binnen de gestelde termijn. Dit stond los van een uitgebreidere rapportage die kon worden gebruikt voor mogelijke vervolghulpverlening. Verweerster had zelf geadviseerd om de school geen irrelevante informatie te geven die hun zoon onnodige stempels zou geven.

12. Klagers bestrijden dat zij geschrokken waren van de inhoud van de rapportage van verweerster. Zij waren geschrokken van de fouten die in de rapportage stonden. Zij erkennen dat hun zoon problemen heeft en zij hebben vrijwillig hulp gezocht.

6. Nadere informatie van verweerster

1. Verweerster verstrekt op 3 september 2019 een afschrift van haar logboek met informatie over het behandelprogramma PPN. Verweerster verstrekt voorts een overzicht van de vragenlijsten die zij tijdens de hulpverlening aan klagers heeft verstrekt.

2. Verweerster brengt in de hoorzitting van 18 september 2019 en schriftelijk op 30 september 2018 nog het volgende naar voren.

2.1. Zij had de hulpverlening in vier fases verdeeld. De eerste fase liep van 22 februari 2018 tot en met 25 april 2018. In deze fase was veel gedaan omdat er haast was. Klagers wilden weten of hun zoon op school kon blijven of dat een andere schoolkeuze moest worden gemaakt. In de eerste fase had zij al het ruwe materiaal verzameld. Op 18 april 2018 was de observatie op school en op 25 april 2018 het capaciteiten-onderzoek. In deze fase was nog geen sprake van interpretatie van de verzamelde informatie. De tweede fase liep van 17 mei 2018 tot en met 19 juli 2018. Het was de bedoeling dat zij zich in deze periode zou verdiepen en de ouders zou adviseren op basis van de beschikbare gegevens. De derde fase liep van 19 juli 2018 tot en met 20 augustus 2018, in de schoolvakantie. In deze fase had zij brieven opgesteld voor de huisarts over het medicijngebruik van klagers zoon en over een verwijzing voor logopedie. De vierde fase liep van 24 september 2018 tot en met 17 oktober 2018. In deze fase is de rapportage opgesteld. In deze fase moest ook een verdere verdieping plaatsvinden. Sommige gegevens waren namelijk nog steeds niet duidelijk.

2.2. Er was sprake van haast bij klagers omdat zij wilden weten of zij moesten doorgaan met de school waar hun zoon op zat, of dat het beter was om een andere school te zoeken. Na de observatie op school had zij met klagers besproken dat zij betwijfelde of hun zoon op school op de juiste plek zat. Na ontvangst van de ruwe gegevens had zij bepaalde inzichten gekregen, bijvoorbeeld over de thuissituatie. Deze moesten in de tweede fase worden uitgediept. Zij had wel het idee dat moest worden uitgekeken naar een andere school maar zij zou dit nooit adviseren. Wat klagers zoon precies nodig had, was nooit duidelijk geworden. Zij had met klagers besproken dat de situatie ernstiger was dan zij aanvankelijk had gedacht. In het consult met klagers op 17 mei 2018 had zij gezegd dat hun zoon niet op de juiste plaats was op school, en dat zij zich moesten oriënteren.

2.3. Verweerster deelde aan de hand van een overgelegde urenstaat mee dat zij in de eerste fase 8,5 uur met klagers had gesproken. De gesprekken vonden plaats op de volgende data: 8 maart 2018 (1,5 uur), 14 maart 2018 (2,25 uur), 29 maart 2018 (2,25 uur), 4 april 2018 (0,25 uur), 5 april 2018 (1 uur) en 25 april 2018 (1,25 uur).

2.4. Uit de door verweerster overgelegde urenstaat blijkt dat zij in aanvulling hierop ook op 22 februari 2018 twee uur met klagers heeft gesproken.

7. Nadere informatie van klagers

Klagers brengen in de hoorzitting van 18 september 2019 en schriftelijk op 26 september 2018 nog het volgende naar voren.

1. Verweerster was pas op 13 juni 2018 met een felle mening over de school van hun zoon gekomen. Verweerster had gezegd dat de school niet gestructureerd was. Op dat moment kon hun zoon echter niet meer naar een andere school. Op 13 juni 2018 hadden zij daarvoor nog twee weken de tijd en dat was te kort.

2. Verweerster had hen aan het lijntje gehouden. Als klagers haar vroegen om iets op papier te zetten, had ze steeds gezegd dat zij dit zou doen voor de volgende afspraak. En dit gebeurde dan niet. Zij hadden zich laten meenemen door de pedagoog en zich misschien laten overrulen. Eind april 2018 hadden zij al gedacht dat verweerster niet tijdig met haar advies zou komen maar pas op 13 juni 2018 had zij duidelijk gemaakt dat zij de huidige school van hun zoon afraadde. Het was niet waar dat verweerster op 17 mei 2018 tegen hen had gezegd dat hun kind niet op de juiste plaats was op school. Verweerster had op 17 mei 2018 alleen gezegd dat de eerste observatie rommelig en chaotisch was verlopen. Klagers leidden hieruit af dat nog een tweede observatie nodig was. Pas op 13 juni 2018 was verweerster gekomen met haar felle mening over de school.

3. In de periode van februari 2018 tot april 2018 hadden klagers elke week, of om de week, twee uur met verweerster zitten praten. Daarnaast hadden zij meerdere telefoongesprekken gevoerd van meerdere uren per gesprek. Eind april 2018 hadden zij tegen de dertig uur met verweerster gesproken. Dit was ook de kern van hun klacht. Het duurde maar en het duurde maar. Verweerster had in algemeenheden gesproken.

4. Klagers deelden aan de hand van een urenstaat mee dat zij tot en met 25 april 2018 op de volgende data met verweerster hadden gesproken: op 16 januari 2018 (telefonisch), 24 januari 2018, 7 februari 2018, 22 februari 2018, 8 maart 2018 (telefonisch), 14 maart 2018, 29 maart 2018, 4 april 2018 (telefonisch), 5 april 2018 (telefonisch) en 25 april 2018 (telefonisch). De urenstaat was niet uitputtend omdat klagers alleen de telefoongesprekken konden herleiden die óf op afspraak waren geweest óf door hen zelf waren gestart. Buiten deze contactmomenten waren er meerdere lange telefonische overleggen met verweerster geweest op haar initiatief.

8. Juridisch kader

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

Artikel 9 (Deskundigheid en bekwaamheid) van de Beroepscode 2017 bepaalt -voor zover hier van

belang- het volgende:

'3. De pedagoog werkt doelmatig, past relevante richtlijnen toe en kiest waar mogelijk voor een efficiënte en zo bewezen mogelijke pedagogische interventie of behandeling.'

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

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

Artikel 18 (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. (...)

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

(...)

* de werkwijze tijdens de professionele relatie: de methoden en middelen die gehanteerd worden en de aard van de gegevens die over de cliënt verzameld worden; (...).'

Artikel 25 (Geen grensoverschrijdend gedrag) bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

'De pedagoog onthoudt zich van iedere vorm van grensoverschrijdend gedrag jegens de cliënt en de leden van het cliëntstelsel, ook indien de cliënt of een lid van het cliëntstelsel dit gedrag expliciet van hem vraagt, of hem daartoe uitnodigt.'

Artikel 31 (Dossiervorming) bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

'5. Indien de pedagoog zijn persoonlijke werkaantekeningen deelt met een ander, verliezen deze gegevens de status van persoonlijke werkaantekeningen. Zij behoren dan tot het dossier en zijn ter inzage, ongeacht waar deze gegevens worden bewaard.'

Artikel 35 (Recht op inzage en afschrift) bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

'1. De cliënt heeft recht op inzage in en afschrift van het eigen dossier (...). De pedagoog reageert uiterlijk binnen vier weken op een verzoek om inzage en/of afschrift.'

9. 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 eerste klacht is dat verweerster het belang van de zoon van klagers niet voorop heeft gesteld. Verweerster gaf voorrang aan het voeren van meerdere praktijken, het binnenhalen van cliënten en nevenactiviteiten. Termijnen die van groot belang waren voor klagers werden door verweerster niet gehaald zonder opgave van (goede) redenen.

In reactie op deze klacht deelde verweerster mee dat zij het belang van klagers zoon wel degelijk

voorop heeft gesteld. Zij heeft zich volledig ingezet om zo goed mogelijk hulp te verlenen. Zij heeft geen voorrang gegeven aan de behandeling van andere cliënten, het voeren van haar praktijk of andere activiteiten.

De lezingen van partijen over de prioriteiten die verweerster stelde, verschillen derhalve van elkaar. Klagers hebben niet onderbouwd dat verweerster de belangen van hun zoon ondergeschikt heeft gemaakt aan haar overige werkzaamheden. Dit is ook overigens niet aannemelijk geworden.

Wat betreft het niet halen van belangrijke termijnen, is gebleken dat klagers hiermee doelen op het uitblijven van een tijdig advies van verweerster over de schoolsituatie van hun zoon: zat hij op de juiste school of moest hij na de zomervakantie 2018 overstappen naar een andere school?

Verweerster deelde hierover mee dat de situatie van klagers zoon complexer was dan bij de aanmelding was aangegeven. Dit diende te worden meegenomen bij de beoordeling en daarom duurde deze langer. De situatie was complexer op het gebied van school, gedrag en de thuissituatie. Overigens, zo verklaarde verweerster, adviseerde zij nooit over een schoolkeuze. Zij stelt dit ook aan klagers te hebben uitgelegd.

Het kan zich voordoen dat een casus complexer is dan aanvankelijk is ingeschat. Een pedagoog kan dan in redelijkheid besluiten dat nader onderzoek moet worden verricht waardoor het tijdig geven van advies niet mogelijk is. Deze situatie deed zich hier ook voor. Met deze handelwijze is verweerster dan ook niet getreden buiten de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening. Deze klacht is ongegrond.

3.1. De tweede en vijfde klacht worden hier gezamenlijk behandeld vanwege hun onderlinge samenhang. Samengevat komen deze klachten erop neer dat verweerster niet doelmatig heeft gewerkt: er was geen plan van aanpak met een hulpvraag en een bijbehorend tijdpad. Verweerster heeft klagers voorts vooraf en tijdens de professionele relatie geen informatie verstrekt over haar werkwijze, methoden en middelen. Klagers hadden eind april 2018 tegen de dertig uur met verweerster gesproken zonder dat hun iets duidelijk was geworden. Verweerster had ook niets op schrift gesteld. Pas op 13 juni 2018 had verweerster voor het eerst de huidige school van hun zoon afgeraden. Op dat moment was het echter te laat voor een overstap naar een andere school. In reactie op deze klacht deelde verweerster mee dat zij steeds in de geest van de Beroepscode 2017 heeft gehandeld. Zij had wel degelijk een plan van aanpak met hulpvragen met bijbehorend tijdpad hoewel zij dit niet op schrift had gesteld. Zij heeft klagers vooraf geïnformeerd over haar werkwijze, methoden en middelen. Zij heeft met klagers besproken dat de situatie ernstiger was dan zij aanvankelijk had gedacht. Zij heeft al op 17 mei 2018, en dus niet op 13 juni 2018, tegen klagers gezegd dat hun zoon niet op de juiste plaats was op school en dat zij zich moesten oriënteren op een andere school.

3.2. Het College acht het weliswaar aannemelijk dat verweerster op 7 februari 2018 een handelingsplan heeft opgesteld maar het College acht het eveneens aannemelijk dat klagers dit niet als zodanig hebben ervaren. Verweerster heeft er in ieder geval geen zorg voor gedragen dat het handelingsplan zodanig naar klagers werd gecommuniceerd dat voor hen duidelijk was welke aanpak verweerster voor ogen stond. Klagers zagen pas eind 2018, na ontvangst van het dossier, in het journaal van verweerster dat het handelingsplan op 7 februari 2018 was vastgesteld en wat dit inhield. Ook tijdens de professionele relatie heeft verweerster onvoldoende duidelijk gecommuniceerd. Dit blijkt onder meer uit het feit dat partijen van mening verschillen over het moment waarop duidelijk werd dat klagers zoon naar de mening van verweerster niet op de juiste school zat: verweerster stelt dit al op 17 mei 2018 te hebben gezegd. Klagers verklaarden dit pas op 13 juni 2018 voor het eerst te hebben vernomen. Het wordt er voor gehouden dat verweerster klagers voorafgaand en tijdens de professionele relatie onvoldoende begrijpelijk heeft geïnformeerd

over de aard en doelen van de samenwerking en over de door haar gehanteerde werkwijze(n). Dit is strijdig met artikel 18, eerste lid van de Beroepscode 2017.

Het College acht de hulpverlening van verweerster voorts onvoldoende doelmatig. Dit is strijdig met artikel 9, derde lid van de Beroepscode 2017. Dit wordt als volgt toegelicht. Verweerster heeft het onderzoek naar de cognitieve ontwikkeling van klagers zoon pas op 25 april 2018 verricht. Dit had direct bij aanvang hulpverlening gekund. Verweerster heeft de huisarts pas voor het eerst benaderd op 17 augustus 2018, ruim een half jaar na aanvang van de hulpverlening. Het getuigt evenmin van een doelmatige werkwijze om na afronding van de onderzoeksfase te concluderen dat meer onderzoek nodig is en hierover vervolgens niets op papier te zetten. Gebruikelijk is om na de afronding van een eerste onderzoeksfase een terugkoppeling te geven -al dan niet schriftelijk- en om nieuwe afspraken met een aantal vervolghypotheses op papier te zetten. Verweerster verklaarde dat zij de problematiek in eerste instantie had ingeschat als 'jonge kind problematiek' en 'gedrags- en sociaal-emotionele problematiek'. Tijdens het onderzoek kwamen zaken als 'ernstige fysieke problemen', 'begaafdheid' en 'school(on)rijpheid' op de voorgrond te staan. Deze punten had verweerster eind april 2018 in een document kunnen en moeten vastleggen. Dit document had vervolgens in een aansluitend gepland overleg met klagers kunnen worden besproken. In gezamenlijkheid had vervolgens kunnen worden besloten om een eventuele tweede fase in te gaan, en hoe deze eruit zou zien. Het consult van 17 mei 2018 was hiervoor een geschikt moment geweest. Het College rekent verweerster aan dat zij de hulpverlening niet beter heeft ingericht. Hierbij is van belang dat bij klagers een urgentie bestond om zo spoedig mogelijk een schooladvies van verweerster te ontvangen. Dit feit was bij verweerster vanaf het begin van de samenwerking bekend. De tweede en vijfde klacht worden gegrond geacht.

4. De derde klacht is dat verweerster verzoeken van klagers heeft genegeerd en klagers geen ruimte heeft geboden om hun mening te geven. Verweerster is termijnen en afspraken niet nagekomen. Verweerster heeft klagers voorts dwingend verzocht om de samenwerking met een andere hulpverlener stop te zetten. Uit het dossier blijkt dat klagers wat betreft dit laatste punt doelen op de hulp die zij eind 2017 en begin 2018 ontvingen van de jeugdzorgorganisatie van de gemeente Z. Klagers vinden dat verweerster hiermee zeer onzorgvuldig is geweest.

In reactie op deze klacht deelde verweerster mee zich hier totaal niet in te herkennen. Zij heeft de verzoeken van klagers niet genegeerd. De sfeer tijdens de gesprekken was open. Zij heeft wellicht een keer gezegd dat zij iets moest doen voor een andere cliënt. Het spijt haar als dit bij klagers een verkeerde suggestie heeft gewekt. Het overschrijden van de termijn voor haar rapportage werd veroorzaakt doordat zij meer tijd nodig had om haar bevindingen helder te krijgen. Wat betreft de samenwerking met een andere hulpverlener, heeft verweerster alleen gezegd dat gelijktijdige ouderbegeleiding door verschillende instanties vaak niet samengaat. Dit was een advies, zij heeft klagers hiertoe niet gedwongen.

De lezingen van partijen over de zorgvuldigheid van verweerster tijdens de hulpverlening verschillen derhalve van elkaar. Klagers hebben hun klachten onvoldoende aannemelijk gemaakt. Het College kan daarom geen oordeel geven over de gegrondheid van deze klacht. De klacht wordt ongegrond geacht.

5. De vierde klacht is dat verweerster informatie heeft uitgewisseld. Verweerster heeft strijdig met de geheimhoudingsplicht gehandeld door een uitgebreide adviesrapportage op te stellen terwijl zij met klagers had afgesproken om een korte adviesbrief op te stellen voor de school. Het feit dat klagers de rapportage naar de school niet naar de school hebben gestuurd, doet hier volgens klagers niet aan af.

In reactie op deze klacht deelde verweerster mee dat zij inderdaad in plaats van een adviesbrief een uitgebreide rapportage heeft opgesteld. De bevindingen werden steeds uitgebreider en daarmee de

problematiek. Dit heeft geleid tot een omvangrijker rapportage dan zij eerst had ingeschat. Het College vindt dat verweerster hiermee niet onjuist heeft gehandeld. Het opstellen van een uitgebreide rapportage in plaats van een adviesbrief, kan in het belang van het kind zijn. Verweerster hoefde dan ook vanuit haar professionele deskundigheid de hierover allicht met klagers gemaakte afspraak niet na te komen. Voorts is het zo, dat verweerster haar rapportage(s) alleen met klagers heeft gedeeld. Het was aan klagers om te besluiten wat zij hiermee verder wilden doen. Het besluit van klagers om de rapportage(s) niet met de school te delen heeft verweerster gerespecteerd. Er is hier geen sprake van schending van de geheimhoudingsplicht. Deze klacht is ongegrond.

6. De zesde klacht is dat verweerster tijdens de hulpverlening grensoverschrijdend gedrag heeft vertoond. Zo heeft zij ten onrechte beweerd dat klagers zoon een hechtingsstoornis heeft, dat hun zoon zich onveilig voelde bij zijn moeder, heeft zij klagers opgedragen om normale vragen van hun zoon niet te beantwoorden, is zij neerbuigend naar de zoon geweest en heeft zij klagers dringend aangewezen om te stoppen met de medicatie van hun zoon.

In reactie op deze klacht deelde verweerster mee dat zij de kwalificatie 'grensoverschrijdend gedrag' niet kan plaatsen. Hiervan was geen sprake. Verweerster betwist voorts dat zij heeft verklaard dat klagers zoon een hechtingsstoornis heeft. Vanuit haar professionele verantwoordelijkheid heeft zij klagers geadviseerd om contact op te nemen met de huisarts over het medicijngebruik van hun zoon. Zij heeft klagers hiertoe niet gedwongen.

De lezingen van partijen verschillen derhalve van elkaar wat betreft de inhoud van de uitlatingen die verweerster heeft gedaan. Klagers hebben hun stellingen niet onderbouwd en daarom onvoldoende aannemelijk gemaakt. Het College kan gelet hierop geen oordeel geven over de gegrondheid van deze klacht. De klacht wordt ongegrond geacht.

Wellicht ten overvloede merkt het College nog op dat de door klagers gestelde uitlatingen van verweerster geen vorm zijn van grensoverschrijdend gedrag zoals bedoeld in artikel 25 van de Beroepscode 2017. Deze bepaling ziet op vernederend, vijandig of intimiderend gedrag van de pedagoog richting de cliënt of het cliëntsysteem. Daarvan was hier geen sprake.

8. De zevende klacht is dat verweerster niet (zorgvuldig) heeft gerapporteerd. Verweerster heeft de aantekeningen niet uitgewerkt die zij in een half jaar had gemaakt tijdens de talloze gesprekken. De rapportage van verweerster staat voorts vol onjuistheden. Verweerster kan feiten en meningen niet van elkaar scheiden.

In reactie op deze klacht deelde verweerster mee dat klagers kennelijk zijn geschrokken van haar rapportage maar dit is inherent aan haar taak. Zij staat achter de inhoud van haar rapportage(s). Klagers hebben niet aannemelijk gemaakt dat verweerster met haar rapportage buiten de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is getreden. De rapportage kent een inzichtelijke indeling en bevat relevante informatie. Klagers weigerden voorts met verweerster in gesprek te gaan om onjuistheden in de rapportage te bespreken. Deze klacht wordt ongegrond geacht.

9. De achtste klacht is dat verweerster klagers niet tijdig een afschrift van het dossier heeft verstrekt en dat dit incompleet was. Het dossier bevatte informatie die afweek van de feiten en de afspraken en het bevatte onleesbare werkaantekeningen.

In reactie op deze klacht deelde verweerster mee dat klagers haar op 14 november 2018 om het dossier van hun zoon hadden verzocht. Op 20 december 2018 heeft zij het dossier per aangetekende post naar klagers gestuurd. Dit was vijf weken later. Het dossier bevatte alle informatie en is niet incompleet.

Het College is van oordeel dat verweerster met de toezending van het dossier binnen vijf weken naar de geest heeft gehandeld van de in artikel 35 van de Beroepscode 2017 genoemde termijn van vier weken. Hierbij is van belang dat verweerster binnen de termijn van vier weken contact met klagers

heeft gezocht om hun klachten mondeling te bespreken. Klagers wensten van dit aanbod geen gebruik te maken. Voorts is niet gebleken dat het dossier incompleet was of dat het onjuiste informatie bevatte. Klagers hebben deze stellingen niet onderbouwd en daarom onvoldoende aannemelijk gemaakt. Verweerster stuurde ook haar handgeschreven aantekeningen mee toen klagers om toezending van het dossier verzochten. Door dit te doen, gingen deze aantekeningen deel uitmaken van het dossier, gelet op het bepaalde in artikel 31 vijfde lid van de Beroepscode 2017. Persoonlijke werkaantekeningen dienen dan leesbaar te zijn. Het College is van oordeel dat hiervan in het onderhavige geval sprake is. De aantekeningen van verweerster zijn voldoende leesbaar. Deze klacht wordt ongegrond geacht.

10. Uitspraak

Het voorgaande overwegende komt het College tot de volgende uitspraak.

De tweede en vijfde klacht zijn gegrond. De overige klachten zijn ongegrond.

Het College acht het opleggen van een maatregel passend nu verweerster klagers onvoldoende begrijpelijk heeft geïnformeerd over de aard en doelen van de samenwerking en over de door haar gehanteerde werkwijze(n), en nu de hulpverlening onvoldoende doelmatig is geweest.

Het College legt aan verweerster de disciplinaire maatregel op van een waarschuwing. Met het opleggen van een waarschuwing wil het College uitdrukken dat er sprake is van een zakelijke terechtwijzing naar aanleiding van een onjuiste handelwijze. De waarschuwing heeft geen gevolgen 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 werkzaamheden kan blijven uitoefenen.

Aldus gedaan op 29 oktober 2019 door het College van Toezicht.

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

mevrouw mr. J. Siemons, ambtelijk secretaris