

COLLEGE VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN PEDAGOGEN EN ONDERWIJSKUNDIGEN

15-02 Uitspraak van het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijskundigen (hierna: de NVO) inzake het klachtschrift van mw. A. (hierna: klaagster) jegens de heer B. (hierna: verweerder).

Samenstelling van het College van Toezicht van de NVO

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

Mw. drs. M.B. Kroon, voorzitter-plv.

Mw. drs. C.P. Dijkstra

Drs. J.C.A.M. Meijs

Mw. drs. N. Rombout

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

1. Verloop van de procedure

Op 21 juli 2015 ontvangt het College een klachtschrift d.d. 10 juli 2015 met 7 bijlagen van klaagster. Op 23 juli 2015 verzoekt het College om aanvullende gegevens. Hierop ontvangt het College op 28 juli 2015 een herschreven klachtschrift van klaagster. Het College van Toezicht verklaart dit klachtschrift op 17 augustus 2015 niet ontvankelijk omdat het klachtschrift informatie prijsgeeft over een derde waarvan de relevantie tot het handelen van verweerder niet duidelijk is en die op gespannen voet staat met de vertrouwelijkheid van de persoonlijke levenssfeer van die derde. Klaagster krijgt van het College twee weken de tijd om de klacht te herschrijven. Op 1 september 2015 ontvangt het College de herschreven klacht. Dit klachtschrift wordt door het College op 15 september 2015 ontvankelijk verklaard. Het College ontvangt op 9 november 2015, nadat door het College aan verweerder uitstel is verleend o.a. om een juridisch adviseur te kunnen raadplegen, het verweerschrift d.d. 4 november 2015 met 14 bijlagen.

Het College besluit na ontvangst van het verweerschrift dat een hoorzitting wenselijk is en verzoekt partijen om op 8 januari 2016 te verschijnen. De hoorzitting heeft plaatsgevonden in aanwezigheid van klaagster en haar ondersteuner en verweerder. Het College heeft in raadkameroverleg op 13 januari 2016 de hoofdlijnen van de uitspraak vastgesteld. Op 17 maart 2016 is de uitspraak vastgesteld.

2. De feiten

Op 21 oktober 2014 meldt klaagster samen met haar ex-man haar dochter Y. aan bij Kinder- en jeugdpraktijk W. voor faalangst, onzekerheid en slecht inslapen.

De behandeling bestond uit twee delen: directe individuele hulpverlening aan Y. door een psycholoog en ouderbegeleiding/hulpverlening door verweerder aan de ouders om de ex-partnerrelatie te versterken. Om de klachten van Y. te onderzoeken zijn testen afgenomen en hebben er 8 gesprekken plaatsgevonden met de behandelend psycholoog; verweerder is hoofdbehandelaar.

Op 29 oktober 2014, 4 en 5 november 2014 vraagt klaagster uitleg over de kosten voor de behandeling.

Op 15 november 2014 is het eerste behandelplan over Y. aan de ouders voorgelegd.

Op 14 december 2014, 22 mei 2015 en 2 juni 2015 verzoekt klaagster om de rapportage van de gesprekken met Y. en behandelend psycholoog. Verweerder verstrekt de gespreksverslagen op 3 juni 2015.

Op 3 april 2015 wordt het tweede behandelplan van Y. aan klagster verstrekt.

Op 8 juni 2015 verzoekt klagster om het behandelplan van de ouderbegeleiding. Dit verstrekt verweerder op 8 oktober 2015 aan klagster. Toezending vond plaats nadat klagster juridische bijstand had ingeschakeld.

Verweerder heeft een gesprek gehad met de ex-partner en diens vriendin. Klagster was er niet mee op de hoogte dat dit gesprek gevoerd werd. Klagster heeft geen toestemming gegeven voor dat gesprek.

3. De klachten

Klagster verwijt verweerder samengevat het volgende.

I. Verweerder heeft onvoldoende zorgvuldigheid in acht genomen jegens klagster. De vertrouwensrelatie/professionele relatie is geschaad door het herhaaldelijk niet reageren op mails en het niet nakomen van afspraken met betrekking tot een tussenevaluatie, het overschrijden van door verweerder gecommuniceerde reactietermijnen, het onterecht in rekening brengen van kosten, data in het behandelplan die niet overeenstemmen met de werkelijkheid en het weigeren van inzage in het behandelingsdossier. Het handelen van verweerder is daarmee in strijd met artikel 7.4 en artikel 15 van de beroepscode.

II A. Verweerder heeft aan klagster, ondanks herhaaldelijke verzoeken hiertoe, geen inzage gegeven in gespreksverslagen/dossier en afsprakenlijst. Hiermee is klagster de mogelijkheid tot verbetering, aanvulling of verwijdering ontnomen.

II B. Er is inzage in het dossier aan klagster onthouden door herhaaldelijk niet te reageren op verzoeken daartoe van klagster. Verweerder heeft geen reden gegeven voor het weigeren en had klagster daarover moeten informeren. Tevens had verweerder klagster dienen te informeren over de mogelijkheid van een second opinion en verweerder had hieraan medewerking dienen te verlenen.

III. Verweerder heeft geen kennismaking met Y., terugkoppeling en evaluatie met de onder zijn verantwoordelijkheid behandelend psycholoog aangeboden, terwijl deze psycholoog meerdere gesprekken heeft gevoerd met Y.

IV. In de rapportages die klagster van verweerder ontvangen heeft staan veel vaktermen waarvan het niet duidelijk is wat de beperkingen van die uitspraken zijn en de gronden waarop de uitspraken berusten.

V. De opdracht is onvolledig beschreven door verweerder. Er is geen indicatie gegeven van de werkzaamheden en de daarmee gemoeide tijdsinvestering of de aard van de professionele relatie. Er is niet omschreven wat de rechten en plichten van cliënt en diens wettelijke vertegenwoordigers zijn, hoe de financiële afwikkeling zou plaatsvinden of hoe de professionele relatie wordt beëindigd.

VI. Er zijn onterecht kosten in rekening gebracht voor rapportages, diagnostiek en multidisciplinair overleg.

VII. Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen verweerder en de vader van Y. in het bijzijn van de nieuwe partner van vader zonder toestemming van klagster. Vader en klagster hebben het gezamenlijke gezag en zijn de wettelijke vertegenwoordigers van Y. Door het gesprek te voeren

zonder klaagster hiervan op de hoogte te stellen/instemming te vragen is in strijd gehandeld met klaagsters rechten en belangen als wettelijke vertegenwoordiger.

VIII. Verweerder heeft onvoldoende gewaarborgd dat de activiteiten die plaatsvinden in het kader van de behandeling waarvoor verweerder hoofdbehandelaar is, ook voldoen aan de gedragscode van de NVO. Klaagster had erop moeten kunnen vertrouwen dat de door verweerder bij de behandeling betrokken medewerkers de gedragscode van de NVO onderschrijven en conform die gedragscode handelen.

4. Het verweer

Verweerder voert - zakelijk weergegeven - het volgende aan.

I. Verweerder is het met klaagster in zoverre eens dat de rapportages aangaande de ouderbegeleiding eerder aan klaagster toegezonden hadden moeten worden. Voorts had aan klaagster toestemming moeten worden gevraagd om apart met vader een gesprek aan te gaan. Voor de overige punten acht verweerder dat er geen schending is van de beroepscode van de NVO.

IIA. Klaagster heeft gedurende de behandeling van haar dochter Y. de bijgewerkte behandelplannen ontvangen. Op 28 juli 2015 is het behandelplan ten aanzien van de ouderbegeleiding voorgelegd. De aantekeningen uit het dossier van Y. en de ouderbegeleiding zijn op 3 juni 2015 en 8 oktober 2015 verstuurd. Hierdoor heeft klaagster volledige inzage gekregen. Met betrekking tot het recht op inzage in het dossier heeft verweerder, na enig uitstel vanwege persoonlijke omstandigheden per mail op 3 juni 2015 laten weten dat er enige terughoudendheid is vanwege de complexe kwestie en de privacy van Y. maar dat verweerder inzage in het dossier krijgt. De planning voor het opleveren van de stukken aangaande de ouderbegeleiding is niet altijd gehaald, maar het is nooit de intentie geweest deze klaagster te onthouden.

Voorts bestaat er altijd de mogelijkheid tot het verbeteren, aanvullen en verwijderen van gegevens. In deze zaak is het niet zover gekomen omdat klaagster een klacht heeft ingediend en het contact stopzette.

IIB. Er is nooit sprake geweest van het onthouden van informatie. Artikel 33.3. waarnaar klaagster verwijst is dan ook niet aan de orde en er is daarom tevens geen noodzaak geweest voor een second opinion. Het gaat niet over onthouden van informatie, zoals blijkt uit de brief, mw. mr. Z. d.d. 10 juli 2015, maar over het maken van afspraken omtrent het verstrekken van informatie.

III. Er heeft op een aantal momenten terugkoppeling plaatsgevonden. Het idee dat de informatie tekort is geschoten, wordt niet gedeeld. Tussen de behandelend psycholoog en de hoofdbehandelaar is regelmatig overleg geweest naast de regelmatige aanwezigheid van verweerder tijdens de behandelsessies.

IV. De rapportages waar klaagster op doelt zijn (ruwe) werkaantekeningen en behoeven in eerste instantie geen uitgebreide uitleg. Klaagster heeft naar aanleiding van de werkaantekeningen vragen via de mail gesteld en er is een voorstel gedaan om deze vragen in een persoonlijk gesprek te beantwoorden. Daar is klaagster echter niet op ingegaan. Bovendien hebben de vragen geen betrekking op de uitleg van de vaktermen, maar op inhoud tot in detail en opnieuw de privacy van Y. aantastend.

V. Alles is schriftelijk dan wel mondeling toegelicht. De algemene betalingsvoorwaarden zijn mondeling toegelicht. Er is verwezen naar behandelplannen waarin de opdracht duidelijk

omschreven staat in de vorm van diagnostische hypothesen, indicatiestelling en doelen.

VI. Klaagster is in het eerste gesprek in kennis gesteld van mogelijke extra kosten, omdat de zorgverzekeraar niet alle verrichtingen dekte. Klaagster is vanuit het document algemene betalingsvoorwaarden hiervan mondeling op de hoogte gesteld en hiermee akkoord gegaan.

VII. Verweerder erkent dat er eenmalig een gesprek heeft plaatsgevonden met de ex-partner van klagster en zijn huidige partner zonder dat klagster hier toestemming voor had gegeven of op de hoogte van was gebracht. De vraagstelling was gerelateerd aan de opvoedingscontext.

VIII. Medewerkers van praktijk W. zijn bekend met de beroepscode en hanteren deze ook. Onduidelijk is waarom de psycholoog van Y. de beroepscode geschonden zou hebben.

5. De beoordeling van de klachten

I. Met betrekking tot het eerste klachtonderdeel overweegt het College als volgt. Verweerder heeft herhaaldelijk mails van klagster niet beantwoord en is meerdere afspraken niet nagekomen. Voorts heeft verweerder bij het aangaan van de professionele relatie onvoldoende informatie verstrekt over de aard en het doel van de werkwijze tijdens de professionele relatie. Er is tussen verweerder en klagster geen behandelovereenkomst gesloten noch zijn er afspraken gemaakt over rapporteren, evalueren, financiering, het aantal behandelingen of hoe het proces er uit zou zien. Er is geen overkoepelend behandelplan opgesteld. Voorts zijn niet alle behandelplannen vooraf opgesteld en besproken met ouders. Het behandelplan ten aanzien van de ouderbegeleiding is pas na indiening van de oorspronkelijke klacht aan klagster verstrekt. Hiermee heeft verweerder artikel 7 in samenhang met artikel 15 van de beroepscode geschonden. Dit klachtonderdeel is gegrond.

II. Met betrekking tot het tweede klachtonderdeel overweegt het College als volgt. Aan klagster zijn alle stukken verstrekt. Dit is gebeurd nadat klagster juridische bijstand heeft ingeschakeld. Het inzagerecht heeft daardoor laat (niet tijdig) gestalte gekregen. Het behandelplan ten aanzien van de ouderbegeleiding is verstrekt na indiening van de klacht bij de NVO. Klaagster heeft door de werkwijze van verweerder het recht op inzage, verbetering en verwijdering niet zinvol kunnen uitoefenen. Verweerder heeft daarmee de artikelen 33 en 35 geschonden. Aan klagster is uiteindelijk geen informatie onthouden. Van een schending van artikel 33 lid 3 is dan ook geen sprake. Dit klachtonderdeel is derhalve gedeeltelijk gegrond. Het College merkt ten overvloede nog op dat verweerder alle stukken aan klagster heeft verstrekt, ook stukken die niet tot het dossier behoren, namelijk werkaantekeningen. Deze werkaantekeningen hadden niet aan klagster verstrekt mogen worden.

III. Met betrekking tot het derde klachtonderdeel in samenhang met klachtonderdeel VIII overweegt het College als volgt. Met de behandelend psycholoog die onder verantwoordelijk van verweerder werkte, heeft nooit een kennismakingsgesprek plaatsgevonden. Voorts is er geen sprake geweest van een evaluatie door verweerder over de werkzaamheden van de onder zijn verantwoordelijkheid werkende psycholoog. Aan klagster is niet vooraf duidelijk gemaakt of geworden wat zij van de aard en het doel van en de werkwijze tijdens de professionele relatie kon verwachten door verweerder. Door deze handelwijze heeft verweerder zijn verantwoordelijkheid voor de naleving van de beroepscode niet genomen. Verweerder heeft artikel 15, 25 en 26 geschonden. Dit klachtonderdeel is gegrond.

IV. Met betrekking tot het vierde klachtonderdeel overweegt het College als volgt. Uit de rapportages blijkt naar het oordeel van het College niet dat er overdreven gebruik is gemaakt van vaktermen. Het College beoordeelt de klacht derhalve als ongegrond.

V. Met betrekking tot het vijfde klachtonderdeel overweegt het College als volgt. Door verweerder is niets vastgelegd ten aanzien van de opdracht; er is geen behandelovereenkomst gesloten of zijn zaken anderszins vastgelegd dan wel overeengekomen. Verweerder heeft artikel 15 en artikel 16 geschonden. Dit klachtonderdeel is gegrond.

VI. Met betrekking tot het zesde klachtonderdeel overweegt het College als volgt.

Verweerder heeft over de financiële aspecten en de kosten die in rekening gebracht zouden worden met klager vooraf geen duidelijke afspraken gemaakt of vastgelegd.

Verweerder verwijst wel naar de algemene betalingsvoorwaarden, zoals die op de site van de praktijk staan vermeld, maar klaagster is niet geïnformeerd over deze voorwaarden, heeft deze niet op schrift gekregen, noch ondertekend. Verweerder heeft artikel 16 geschonden. Dit klachtonderdeel is gegrond.

VII. Met betrekking tot het zevende klachtonderdeel overweegt het College als volgt. Verweerder heeft met de ex-partner/wettelijke vertegenwoordiger van Y. en diens vriendin op hun verzoek gesproken zonder klaagster hier vooraf van in kennis te stellen en zonder toestemming van klaagster. De hulpvraag van de ex-partner /vader en zijn huidige partner hing dusdanig samen met de behandeling van Y. dat klaagster als wettelijk vertegenwoordiger van Y. vooraf tenminste geïnformeerd had moeten worden. Verweerder heeft artikel 5 geschonden. Dit klachtonderdeel is gegrond.

6. Uitspraak

Het voorgaande in overweging nemende komt het College van Toezicht tot de volgende uitspraak.

Het College acht de werkwijze van verweerder in deze casus onzorgvuldig.

Het College is van oordeel dat:

- het verweerder heeft ontbroken aan planmatig handelen en
- verweerder gedurende het behandelproces onvoldoende reflectief heeft gehandeld.

Verweerder heeft in deze casus het hulpverleningsproces zowel organisatorisch, zakelijk als inhoudelijk niet op orde. Zo is er geen behandelovereenkomst gesloten en zijn er vooraf geen behandelplannen opgesteld. Voorts is er niet gecommuniceerd over wat klaagster van de behandeling kon verwachten. Van een redelijk bekwaam handelend pedagoog en als Orthopedagoog Generalist geregistreerd beroepsbeoefenaar mag verwacht worden dat deze aspecten bij aanvang van het aangaan van een professionele relatie goed geregeld zijn.

Ondanks dat verweerder enige reflectie heeft laten zien in zijn verweer, rekent het College de werkwijze van verweerder aan. Het College is van mening dat verweerder verwijtbaar heeft gehandeld. Het opleggen van een maatregel acht het College passend.

Het College berispt verweerder. Voorts legt het College een maatregel van voorwaardelijke schorsing op, voor de duur van een jaar.

Met het opleggen van een berisping wil het College uitdrukken dat zij het handelen van verweerder niet met een waarschuwing wil afdoen. Een waarschuwing is een zakelijke terechtwijzing naar

aanleiding van een onjuiste handelwijze, corrigerend en voorlichtend van aard. Een berisping heeft een verwijtende en veroordelende strekking. Met deze maatregel beoogt het College aan verweerder een serieus signaal af te geven dat hij zijn professionele handelen in dit opzicht zal dienen te verbeteren.

Met het opleggen van een voorwaardelijke schorsing wil het College bewerkstelligen dat verweerder daadwerkelijk zijn professioneel handelen verbetert en dat dit effect zal hebben. De maatregel van schorsing gaat eerst in als verweerder zich niet aan de hieronder gestelde voorwaarden houdt.

Indien verweerder niet voldoet aan de gestelde voorwaarden wordt verweerder ingaande 17 mei 2017 voor de periode van een jaar geschorst in de uitoefening van het lidmaatschap van de vereniging.

Het College stelt als voorwaarden dat verweerder:

- 15 uur supervisie volgt in tenminste 10 sessies die evenredig zijn verdeeld over de periode van de voorwaardelijke schorsing, te weten een jaar, bij een geregistreerd supervisor OG. In de supervisie dient gewerkt te worden aan een aantal separaat omschreven beroepscompetenties gerelateerd aan kenmerkende beroepssituaties.

Vóór 17 mei 2017 dient verweerder bij het bestuur van de NVO het verslag in van het gevolgde supervisietraject.

- Een NVO-scholingsbijeenkomst volgt over de beroepscode.

Vóór 17 mei 2017 dient verweerder bij het bestuur van de NVO een deelnamebewijs in van de gevolgde scholingsbijeenkomst over de beroepscode.

Aldus gedaan 17 maart 2016 door het College van Toezicht.

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

Mevrouw mr. D. P. Visser, ambtelijk secretaris