

## **COLLEGE VAN BEROEP VAN DE NVO NEDERLANDSE VERENIGING VAN PEDAGOGEN EN ONDERWIJSKUNDIGEN**

---

Uitspraak, nr. CvB23-01, inzake het beroep tegen de uitspraak van het College van Toezicht van de NVO van 6 december 2022 in de klacht van mw. A. tegen mevrouw drs. B. (CvT22-07).

Mevrouw B. gaat in beroep tegen deze uitspraak.

### **Samenstelling van het College van Beroep van de NVO bij deze beoordeling.**

Mw.dr.mr. E.C.C van Os (voorzitter);

Mw. drs. B.J. van Leeuwen;

Mw. M.Z. Valkenburg-Waringa MSc;

Mw. drs. E.F.M. van Hoof.

Het College van Beroep baseert zich bij de behandeling van dit beroep op de beroepscode 2021 van de NVO en het Reglement voor het College van toezicht en het College van Beroep van de NVO.

Het College van Beroep beslist in deze zaak conform zijn taakstelling in artikel 3.1 van het bovengenoemde Reglement, waarin staat dat het College van Beroep onderzoek doet op grond van de klacht, vervat in het beroepschrift. Daarbij kan het College van Beroep de uitspraak van het College van Toezicht bevestigen, wijzigen, dan wel vernietigen. Het College van Beroep komt daarmee tot een definitief eindoordeel.

### **Verloop van de procedure tot nu toe**

Het college van Toezicht ontving op 22 juni 2022 een klacht van mevrouw A.

Op 27 september 2022 werd door mevrouw B. verweer ingediend.

Het College van Toezicht heeft de klacht schriftelijk afgehandeld en op 6 december 2022 uitspraak gedaan.

Het College van Toezicht oordeelde de klacht gegrond. Door het College van Toezicht is geoordeeld, gelet op het bepaalde in artikel 18 eerste lid van de Beroepscode, verweerster klaagster onvoldoende begrijpelijk heeft geïnformeerd voorafgaand aan het aangaan van de professionele relatie over het in rekening te brengen honorarium.

Vanwege de specifieke omstandigheden van de zaak, met name de grote tijdsdruk waaronder de professionele relatie tot stand kwam en het feit dat verweerster in haar e-mail van 13 juni 2022 heeft erkend dat zij klaagster onvoldoende duidelijk en tijdig heeft geïnformeerd over de kosten van haar hulpverlening, heeft het College van Toezicht afgezien van het opleggen van een maatregel.

De feiten zoals weergegeven in de uitspraak van het College van Toezicht, voor zover niet weersproken door partijen, en de overwegingen en beoordeling van het College van Toezicht over deze klacht worden beschouwd als hier ingelast en deel uitmakend van deze uitspraak.

Mevrouw B. (hierna appellante) is tegen de uitspraak in beroep gekomen met het beroepsschrift van 15 januari 2023.

Mevrouw A. (hierna verweerster) heeft hier op gereageerd met het verweerschrift van 6 maart 2023.

Het College van Beroep heeft besloten het beroep schriftelijk te behandelen.

### **Het beroep.**

Appellante komt in beroep tegen de gegrondverklaring van de klacht.

### **Ontvankelijkheid**

Het beroepsschrift is binnengekomen binnen de daarvoor gestelde termijn na verzending van de uitspraak van het College van Toezicht. Het bevatte de noodzakelijke gegevens en de gronden van het beroep. Het beroep is ontvankelijk verklaard.

## **1. De gronden van het beroep**

1.1 Appellante voert in reactie op de uitspraak van het College van Toezicht aan dat zij uit de uitspraak begrijpt dat de klacht gegrond is verklaard op basis van de e-mail die appellante op 13 juni 2022 aan verweerster stuurde. Daarin gaf zij aan dat zij verweerster verkeerd geïnformeerd had over de kosten van het telefonische gesprek, op grond waarvan appellante die kosten niet in rekening heeft gebracht.

De e-mail van 13 juni 2022 betrof echter niet de kosten van het consult met de zoon van verweerster, waarover verweerster tevens een klacht indiende en waarvan de factuur nog steeds open staat. Volgens appellante kan de klacht dus alleen betrekking hebben op de nog openstaande factuur.

1.2 Ten aanzien van artikel 18, eerste lid van de Beroepscode over begrijpelijk informeren voert appellante aan dat zij een twee uur durend telefoongesprek heeft gevoerd met verweerster, waarbij zij samen met haar heeft afgewogen of een dyslexieonderzoek passend, dan wel helpend zou zijn bij de problematiek van de zoon in verband met zijn aanstaande eindexamen.

Zij heeft verweerster dit afgeraden en ook de kosten van een dergelijk onderzoek besproken versus de kosten van begeleiding door appellante. Verweerster gaf tijdens dit gesprek aan nog wel prijs te stellen op begeleiding voor haar zoon en dat zij graag wilde dat appellante één of wellicht meer gesprekken voor haar zoon zou plannen. Appellante heeft daarbij aangegeven dat deze gesprekken als gewoon consult zouden worden gefactureerd. Appellante geeft daarbij ook aan dat duidelijk is dat verweerster de tarieven op de website heeft bekeken en voldoende op de hoogte was van de tarieven.

1.3 Het gesprek met de zoon van verweerster was gericht op zijn problematiek. Appellante is hier inhoudelijk op ingegaan en heeft hem geadviseerd. Dit gesprek was een consult en geen kennismakingsgesprek, zoals verweerster stelt.

1.4 Appellante heeft alles gedaan om verweersters zoon zo snel mogelijk en zo goed mogelijk te helpen. Zij heeft een uitgebreid, twee uur durend, intakegesprek gehouden. Appellante vraagt zich af, als gekeken wordt naar de definitie van een 'goed orthopedagoog', wat meer van belang is: een orthopedagoog die alle tijd neemt, een onnodig onderzoek afraadt en andere cliënten afzegt om iemand zo snel mogelijk te helpen of een pedagoog die dit niet doet maar wel volgens de regels een email stuurt met een bevestiging en kosten.

## **2. Het verweer**

2.1 Verweerster geeft in haar reactie op het beroepschrift aan dat op de website van appellante stond dat een kennismakingsgesprek de eerste 20 minuten gratis was en daarna €16,00 per 10 minuten. Met haar zoon is een kennismakingsgesprek van 30 minuten gevoerd en dus hoefde hij maar € 16,00 te betalen, en niet €100,00 zoals op de factuur van appellante stond.

2.2 Appellante vroeg ook €100,00 voor het telefoongesprek waarbij een afspraak is ingepland voor verweersters zoon. Ze heeft niet verteld dat dit betaald moest worden.

2.3 De factuur van appellante is twee keer aangepast. Eerst was het €200,00, toen €135,00 en daarna €75,00. Verweerster vraagt zich af waarom ze dit dan twee keer heeft aangepast, als zo zeker was dat €200,00 betaald moest worden,? Verweerster denkt dat appellante niet blij was dat zij geen behandeltraject wilde volgen bij haar, en dat dit haar reactie was. De factuur voelde als een straf daarvoor.

## **3.1 Juridisch kader**

Artikel 18 van de Beroepscode 2017 bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende: '1. De pedagoog verstrekt aan de cliënt met wie hij een professionele relatie wil aangaan

informatie over de aard, het doel van de professionele relatie en over de werkwijzen die de pedagoog hanteert (...) De pedagoog doet dit op een voor de cliënt begrijpelijke wijze. De artikelen 5, 6, 7 en 8 zijn daarbij van toepassing.

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

(...)

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

Artikel 19 van de Beroepscode bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

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

#### **4. Beoordeling van het beroep**

4.1 Vast staat dat appellante zelf heeft aangegeven jegens verweerster dat zij haar op onvoldoende duidelijke wijze heeft geïnformeerd over het honorarium voor het eerste telefoongesprek, en dat zij de factuur hiervoor heeft ingetrokken.

Appellante heeft hiermee voorafgaand aan de klacht in eerste aanleg reeds reflectie op haar eigen handelen getoond en dit hersteld.

Het College van Beroep overweegt dat verweerster geen belang meer heeft bij behandeling van haar klacht hierover en verklaart dit klachtonderdeel niet ontvankelijk. Het beroep treft in zoverre doel.

4.2 Het klachtonderdeel over de informatie die is verstrekt over de kosten van het gesprek met de zoon van verweerster oordeelt het College wel ontvankelijk.

4.3 Het College van Beroep overweegt dat op het klachtonderdeel dat in beroep wordt beoordeeld artikel 19 van toepassing is. Verweerster was immers opdrachtgever ten opzichte van appellante voor het voeren van één of wellicht meerdere gesprekken met haar zoon.

4.4 Of de hoogte van een factuur feitelijk al dan niet juist is, is niet aan de beoordeling van de Colleges van de NVO. Een geschil hierover dient voorgelegd te worden aan de civiele rechter. Op grond van de Beroepscode beoordeelt het College van Beroep wel of appellante heeft voldaan aan de eis om informatie te verstrekken over het honorarium.

4.5 In het algemeen is het onvoldoende om ten aanzien van de hoogte van de kosten te verwijzen naar algemene prijsinformatie op de website van de pedagoog. Het feit dat verweerster blijkbaar op de hoogte was van de tarieven zoals deze op de website vermeld stonden, is dan ook onvoldoende grond om te veronderstellen dat verweerster geïnformeerd was over de kosten van deze professionele relatie.

4.6 Partijen verschillen van mening of de kosten voor het gesprek met verweersters zoon zijn besproken. Appellante geeft aan dat zij in het telefoongesprek met verweerster heeft verteld dat afspraken met verweersters zoon als een gewoon consult zouden worden gerekend. Verweerster stelt dat appellante haar niet op de hoogte heeft gesteld van de kosten hiervoor.

Het College acht het aannemelijk, nu er -onbetwist- is gesproken over de kosten van een dyslexie-onderzoek versus de kosten voor enkele gesprekken met verweersters zoon, dat appellante verweerster heeft geïnformeerd over deze kosten.

#### **5. Uitspraak**

Op grond van bovenstaande overwegingen komt het College van Beroep tot de volgende uitspraak.

Het College vernietigt de uitspraak van het College van Toezicht en beoordeelt het beroep als gegrond. Dat betekent dat de klacht zoals deze in eerste aanleg geformuleerd was voor wat betreft het klachtonderdeel over de factuur voor het telefoongesprek niet ontvankelijk is en voor het overige ongegrond.

**Aanbeveling.**

Het College van Beroep maakt uit de stukken op dat er een lang telefoongesprek is gevoerd waarin mondeling veel zaken zijn besproken. Hoewel appellante naar het oordeel van het College in deze zaak niet verwijtbaar heeft gehandeld, verdient het in een dergelijke situatie aanbeveling om de gemaakte afspraken en verstrekte informatie over de kosten schriftelijk te bevestigen, zodat hierover geen misverstanden kunnen ontstaan.

Aldus gedaan op 15 mei 2023,  
College van Beroep,

Mevrouw dr.mr. E.C.C. van Os,  
Voorzitter

mevrouw mr. drs. J. Pfeiffer,  
ambtelijk secretaris