

COLLEGE VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN PEDAGOGEN EN ONDERWIJSKUNDIGEN

24-05 Uitspraak van het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijskundigen (hierna: de NVO) inzake het klachtschrift van (...) (hierna klaagster) jegens (...) (hierna verweerster).

Samenstelling van het College van Toezicht van de NVO

De heer mr. T.J. Dorhout Mees (voorzitter), mevrouw drs. S. Klimesova (lid), mevrouw J.M.Y. Lohmann Msc. (lid) en mevrouw M. Ravesteijn Msc. (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 14 mei 2024 diende klaagster, mede namens haar toen elfjarige dochter, via de e-mail een klachtschrift in -gedateerd 13 mei 2024- met een klacht over het handelen van verweerster. Het College bevestigde de ontvangst van het klachtschrift op 17 mei 2024.

Bij e-mails van 4, 6 en 11 juni 2024 verstrekke klaagster desgevraagd aanvullende informatie. Zij deelde verder op 11 juni 2024 mee het klachtschrift niet bij een andere tuchtrechtelijke instantie te hebben ingediend.

Het College besloot op 24 juni 2024 dat de klacht ontvankelijk was.

Bij brief van 27 juni 2024 verzocht het College aan verweerder om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen.

Op 9 juli 2024 ontving het College het verweerschrift via de e-mail.

Het College besloot op 20 augustus 2024 om de klacht schriftelijk te behandelen. Partijen werden hierover geïnformeerd bij e-mail van 26 augustus 2024. Klaagster deelde op 26 augustus 2024 via de e-mail mee hiermee in te stemmen en verweerster via de e-mail op 27 augustus 2024.

2. De feiten

1. Klaagsters dochter X (geboren in 2012) was elf jaar in de periode waarop de onderhavige klacht betrekking heeft.

2. Verweerster is orthopedagoog-generalist (Wet BIG) en houdt zelfstandig praktijk. Op de website van verweerster staat -voor zover hier van belang- het volgende:

'TARIEVEN

(...)

Indien je zorg niet vergoed kan worden of je ervoor kiest buiten een verwijzer om jezelf of je kind aan te melden, dan geldt het tarief van 110 euro per sessie (2024).'

3. Op 10 april 2024 bezochten klaagster en haar dochter de praktijk met een hulpvraag voor de dochter en haar systeem. Diezelfde dag sloot verweerster een behandelovereenkomst met klaagster. Hierin stond -voor zover hier van belang- het volgende:

'Plichten cliënt

De cliënt heeft onder andere de plicht:

(...)

* om bij annulering van gemaakte afspraken, 24 uur van te voren telefonisch af te melden. Afmelden mag ook per e-mail of door inspreken van de voicemail bij niet directe bereikbaarheid. Gebeurt dit niet, dan wordt de gereserveerde tijd in rekening gebracht.

* Kennis te nemen van de regelingen omtrent kosten en vergoedingen. De cliënt heeft informatie omtrent de kosten en vergoedingen ontvangen bij de uitnodiging voor het intakegesprek of kan deze vinden op de website (www.praktijk-sentio.nl).

4. Verweerster stuurde op 6 mei 2024 een factuur naar klagster. Hierin stond -voor zover hier van belang- het volgende:

'Omschrijving dienst(en)

Factuur NO SHOW op 1 mei en 6 mei 2024 € 220.00'

5. De professionele relatie tussen klagsters dochter en verweerster is inmiddels geëindigd.

3. Het standpunt van klagsters

De klacht houdt, zakelijk weergegeven, het volgende in.

1. Klagster had na 10 april 2024 de eerste afspraak met verweerster afgezegd via verweersters collega. Verder heeft miscommunicatie plaatsgevonden over de twee andere afspraken. Na ontvangst van de factuur van €220 belde zij met verweerster. Verweerster was toen zeer geïrriteerd en onbeleefd. Zij vertelde opeens onwaarheden en zei 'als je de €220 betaalt, kunnen we misschien wel verder'. Klagster heeft gezegd dat ze dit niet meer wilde na zo'n benadering. Het leek net alsof verweerster gewoon het geld wilde hebben.

2. Klagster verwijt verweerster de manier van communiceren en het vertellen van onwaarheden. De factuur vindt zij abnormaal hoog.

4. Het standpunt van verweerster

Verweerster brengt in reactie op de klachten, zakelijk weergegeven en voor zover hier relevant, het volgende naar voren.

1. De onderhavige klacht is de eerste klacht in haar dertigjarige carrière als orthopedagoog en deze heeft haar behoorlijk geraakt. Zij is te rade gegaan bij zichzelf, haar directe collega en haar intervisiegenoten of zij iets over het hoofd heeft gezien of nagelaten. Zij is van mening dat dit niet het geval is.

2. Op 10 april 2024 heeft zij een intakegesprek gehad met klagster en dochter X. Vader was uitgenodigd maar kon niet aanwezig zijn wegens werkzaamheden elders. Aan het einde van het gesprek heeft zij samen met klagster vier afspraken ingepland: drie met klagsters dochter alleen en één gesprek met de ouders gezamenlijk. Op verzoek van klagster heeft zij het oudergesprek aan het einde van de middag gepland zodat vader ook zou kunnen aansluiten. De gezamenlijk gemaakte afspraken heeft zij op een afsprakenkaartje geschreven. Op het kaartje staan verder verweersters contactgegevens (mobiele nummer en e-mailadres). Daarnaast heeft zij de behandelovereenkomst doorgenomen waarbij zij expliciet heeft benoemd dat niet nagekomen afspraken, zonder tegenbericht, in rekening worden gebracht. Klagster heeft de behandelovereenkomst getekend.

3. De eerste afspraak was gepland op 17 april 2024. Klagster heeft deze op 16 april 2024 om 22.00 uur afgezegd via een WhatsAppbericht op het mobiele nummer van verweersters collega. Dochter X was ziek en kon niet komen in de ochtend. Verweerster kreeg dit later te horen van haar collega. De afspraak was binnen 24 uur tevoren afgezegd maar het is mogelijk dat dochter X pas 's avonds ziek

werd.

4. De tweede afspraak was gepland op 24 april 2024. Dochter X werd gebracht door haar oma en er heeft een sessie plaatsgevonden.

5. De derde afspraak was gepland op 1 mei 2024. Klaagster en dochter X zijn niet gekomen en verweerster noch haar collega heeft een afmelding ontvangen. Verweerster heeft klaagster op diezelfde dag gebeld. Zij kreeg de voicemail en heeft een boodschap achtergelaten. Zij verzocht klaagster om haar te bellen en aan te geven waarom de afspraak niet was doorgegaan. Hierop is geen reactie gekomen.

6. De vierde afspraak was gepland op 6 mei 2024. Dit was het oudergesprek aan het einde van de middag. Ook toen is niemand komen opdagen en is geen afmelding geweest. Niet bij verweerster en niet bij haar collega. Verweerster heeft opnieuw gebeld maar de voicemail was uitgeschakeld. Zij heeft een e-mail gestuurd en hierop geen reactie ontvangen. Een volgende e-mail die zij stuurde met een factuur van €220, kreeg zij als onbestelbaar terug terwijl het e-mailadres hetzelfde was. Daarop heeft zij de ouders een brief gestuurd met de factuur van €220 voor twee niet nagekomen afspraken. Dit was conform de gemaakte afspraak in de behandelovereenkomst.

7. Klaagster heeft haar op 13 mei 2024 gebeld om te zeggen dat ze het niet eens was met de factuur die ze per post had ontvangen. Verweerster heeft bovenstaande uitgelegd waarop klaagster aangaf dat ze dacht dat er geen afspraken waren gepland tijdens de vakantie. Verweerster heeft haar hierop laten weten dat dit wel het geval is, dat ze deze afspraken gezamenlijk hadden gepland en dat deze op het afsprakenkaartje stonden. Klaagster liet weten dat ze het kaartje niet had bekeken. Op verweersters vraag waarom klaagster haar niet had teruggebeld, antwoordde klaagster dat zij haar voicemail niet afliuisterde. Ook liet ze weten verweersters e-mail niet te hebben gelezen. Op verweersters vraag hoe zij klaagster dan had kunnen bereiken, vroeg klaagster of zij boos was. Hierop heeft zij geantwoord dat zij niet boos was maar wel wat irritatie bij zichzelf merkte. Klaagster liet weten dit niet professioneel te vinden.

8. Klaagster stelt dat zij onwaarheden zou hebben verkondigd. Verweerster weet niet waarop klaagster hiermee doelt. Zij kan dit daarom niet weerleggen. De stelling van verweerster dat het leek alsof verweerster 'gewoon geld wilde' en de stelling dat zij onbeleefd was geweest, herkent verweerster totaal niet.

9. Om de zaak niet verder op het spits te drijven heeft verweerster (nog) geen betalingsherinnering gestuurd naar klaagster. De factuur is (nog) niet betaald.

5. Juridisch kader

De Beroepscode 2017 van de NVO is op 1 januari 2017 in werking getreden. Op 1 september 2021 is een aangepaste versie van de Beroepscode in werking getreden. Op de onderhavige klacht is de aangepaste Beroepscode 2017 van toepassing omdat het handelen waarover wordt geklaagd, plaatsvond na 1 september 2021.

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

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

6. De beoordeling van de klacht

Het College overweegt als volgt.

1. Het College wijst er allereerst op dat het bij de tuchtrechtelijke toetsing van het handelen van de pedagoog 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. Het College stelt voorop dat het geen beoordeling geeft van de juridische gang van zaken en van de vraag of klaagster civielrechtelijk gehouden is de factuur van verweerster te betalen. Het College toetst wel of verweerster -kort gezegd- voldoende zorgvuldig heeft gehandeld.

Volgens de behandelovereenkomst was klaagster verplicht om gemaakte afspraken 24 uur van tevoren af te zeggen. Vast staat dat klaagster niet is verschenen op twee afspraken zonder deze tenminste 24 uur tevoren af te zeggen. Door deze twee uren in rekening te brengen handelde verweerster in overeenstemming met de voor klaagster kenbare en door klaagster geaccepteerde regels uit de behandelovereenkomst. Verweerster stelt dat zij pogingen heeft gedaan om telefonisch en door middel van e-mails in overleg te treden met klaagster, hetgeen niet is gelukt. Klaagster heeft zich daarover niet kunnen uitlaten, zodat niet is komen vast te staan dat verweerster deze pogingen heeft ondernomen. Het College merkt hierbij op dat de door verweerster geschetste gang van zaken overeenstemt met het bij het verweerschrift gevoegde procesverloop, dat het College op zichzelf niet onaannemelijk voor komt. De hoogte van het in rekening gebrachte bedrag is gebaseerd op verweersters uurtarief. In de behandelovereenkomst wordt aangegeven dat de cliënt geïnformeerd is over de kosten, of deze op de in de overeenkomst genoemde website kan vinden. Het College merkt daarover op dat het beter zou zijn geweest als de kosten in de overeenkomst zelf vermeld zouden zijn, maar ziet daarin onvoldoende aanleiding om deze wijze van informeren onzorgvuldig te noemen.

3. Het College neemt bij een en ander voorts in aanmerking dat de klacht uiterst summier is en dat klaagster haar klacht op geen enkele wijze heeft onderbouwd en dat niet aannemelijk is geworden dat verweerster in haar wijze van communiceren onzorgvuldig is geweest richting klaagster. Klaagster heeft haar stellingen dat verweerster in het telefoongesprek van 13 mei 2024 onbeleefd was, dat zij onwaarheden verkondigde en dat het haar om het geld te doen was evenmin onderbouwd.

7. Uitspraak

Het voorgaande overwegende komt het College tot de volgende uitspraak.

De klacht is ongegrond.

Aldus gedaan op 18 november 2024 door het College van Toezicht.

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

mevrouw mr. J. Siemons, ambtelijk secretaris