

HET COLLEGE VAN BEROEP VAN DE NVO NEDERLANDSE VERENIGING VAN PEDAGOGEN EN ONDERWIJSKUNDIGEN

Uitspraak inzake het beroep tegen de uitspraak van het College van Toezicht van de NVO van 8 juni 2016 (15-03).

verweerster in de behandeling in eerste aanleg, mevrouw X, gaat in beroep tegen deze uitspraak.

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

Mw. mr. drs. E.C.C. van Os, voorzitter

Mw. drs. G. Zipper-Stapper, lid

Mw. drs. B.J. van Leeuwen, lid

Dhr. drs. G.J. van Egmond, lid

Het College van Beroep baseert zich bij de behandeling van dit beroep op de beroepscode 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 (hierna CvT) ontving een klachtschrift van mevrouw Y. op 10 september 2015. Het CvT heeft hiervan op 8 juni 2016 uitspraak gedaan. Het CvT oordeelde de klacht gedeeltelijk gegrond. Het betrof een drietal klachten over het onderzoek van Z., zoon van mevrouw Y. (hierna: klaagster): 1) de pedagoge werd verweten dat zij cliënte onvoldoende op de hoogte had gebracht van de rol die de collega GZ-psycholoog als hoofdbehandelaar in het onderzoek zou spelen. De klacht luidde tevens dat de hoofdbehandelaar vergaande conclusies heeft getrokken zonder het kind te zien. 2) Daarnaast is een incident dat naar de mening van klaagster veel impact had op haar zoon niet ter sprake gebracht en onderzocht in de sessies die de pedagoge destijds met Z. had, ondanks uitdrukkelijk verzoek van klaagster. 3) Tenslotte verweet klaagster de pedagoge dat zij meteen een definitieve versie van het rapport heeft overhandigd en haar niet in de gelegenheid heeft gesteld om hier inhoudelijk op te reageren. Daarnaast deed de pedagoge volgens klaagster aannames waaruit verkeerde conclusies worden getrokken en vond klaagster de conclusies ook ongenueanceerd. Zij heeft hier onvoldoende toelichting bij gegeven volgens klaagster.

De pedagoge heeft de klacht gemotiveerd weersproken.

Het CvT beoordeelt de drie klachtonderdelen gegrond, waarvan de eerste gedeeltelijk, omdat het CvT geen uitspraak kan doen over het handelen van de GZ-psycholoog. Het CvT heeft de pedagoge berispt.

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

Appellante is tegen de uitspraak van het CvT in beroep gekomen bij beroepschrift van 6 juli 2016.

Klaagster heeft hier op gereageerd met haar verweerschrift van 25 juli 2016.

Het beroep.

Ontvankelijkheid

Het beroepschrift is binnengekomen binnen de daarvoor gestelde termijn na de dag van 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.

Mevrouw X. (hierna: appellante) reageert op de beoordeling van het CvT over de drie klachtgronden in eerste aanleg.

De grieven van appellante luiden als volgt:

1.1 Appellante geeft aan dat zij getracht heeft de rol van de GZ-psycholoog helder uit te leggen aan klaagster. Ze heeft zijn naam genoemd en aangegeven op de begeleidingsovereenkomst. Er is in brede zin aangegeven welke functie hij heeft in de organisatie.

Zij is zich er inmiddels van bewust dat de rol van een GZ-psycholoog binnen een organisatie niet zo vanzelfsprekend is voor cliënten als zij verwacht heeft. Zij geeft aan dat zij voortaan meer expliciet zal uitleggen wat de betrokkenheid van de GZ-psycholoog is, zoals dat deze direct bij het onderzoekstraject is betrokken en dat zijn of haar naam ook onder het onderzoeksverslag komt te staan.

1.2 Appellante geeft aan dat zij het niet helemaal eens is met het oordeel dat zij onzorgvuldig heeft gehandeld binnen de onderzoeksfase van informatieverzameling. Zij heeft op de mail van 10 mei 2015 van klaagster, waarin het incident is benoemd, wel degelijk telefonisch gereageerd en aangegeven dat deze informatie in het onderzoekstraject zou worden meegenomen.

Deze informatie is als voorkennis door haar meegenomen, maar niet tijdens het onderzoek richting het kind benoemd. In het belang van het kind heeft zij een veilige omgeving getracht te creëren waarbinnen zo objectief mogelijke informatie verzameld wordt. Het incident en de reactie van het kind is op een toetsende manier aan bod gekomen in het onderzoek. Er is gelet op signalen zoals of hij niet openlijk kon spreken en er zijn geen vragen gesteld ten aanzien van het incident. Appellante beseft dat de verwachtingen van klaagster hierbij onvoldoende gemanaged zijn. Zij geeft aan dat het voor cliënt duidelijk moet zijn waarom bepaalde keuzes in het onderzoekstraject worden gemaakt. Hier zal zij in de toekomst voor waken.

1.3 Appellante is het niet eens met het oordeel van het CvT dat de rapportage onvoldoende is toegelicht. Klaagster heeft verzocht het dossier te vernietigen, zodat zij niet meer kan aantonen hoe de afspraak rondom de verslaglegging is verlopen. Zij licht wel toe hoe dit gebruikelijk plaatsvindt.

Na afronding van een onderzoeksrapport wordt een cliënt uitgenodigd voor de bespreking van de resultaten. In het gesprek worden de testgegevens zorgvuldig toegelicht, evenals de conclusies als resultaat van het onderzoek. Klaagster wekte de indruk de uitleg van het onderzoek te begrijpen. De interpretatie van een rapport blijft gevoelig en kwetsbaar. Daarom wordt cliënten na afloop verteld dat zij de rapportage rustig door kunnen lezen, en dat er bij voorkeur een week later contact opgenomen wordt om e.e.a. nog eens te kunnen bespreken en vragen te kunnen beantwoorden. Dit contact zou in dit geval iets later tot stand komen vanwege de vakantie van klaagster. Na deze vakantie is door klaagster direct een klachtbrief geschreven en heeft zij niet eerst haar opmerkingen in direct contact besproken. Appellante geeft wel aan dat zij in de communicatie rondom de rapportage wel duidelijker had kunnen aangeven dat er nog opmerkingen over het verslag gemaakt kunnen worden.

Klaagster heeft haar vragen in de vorm van een klacht gepresenteerd en er is voor gekozen om deze ook schriftelijk te beantwoorden. In een volgende soortgelijke situatie geeft appellante aan dat zij een cliënt nog een keer zou uitnodigen voor een gesprek. Appellante is zich bewust dat er verbeteringen mogelijk zijn en die heeft zij ook al in haar organisatie in gang gezet. Zij concludeert echter tot verwerping van de uitspraak omdat zij naar haar mening heeft gehandeld volgens de professionele standaard van de NVO.

2. De reactie van klaagster

Klaagster reageert als volgt op de drie beroepsgronden:

2.1 Appellante heeft de naam van de GZ-psycholoog genoemd in de rol van sparring partner en niet als die van hoofdbehandelaar. Zij heeft zijn prominente rol ook niet nader toegelicht. Appellante heeft verwijtbaar gehandeld omdat de hoofdbehandelaar vergaande conclusies trekt zonder dat hij het kind heeft gesproken of gezien.

Appellante had deze omvangrijke rol uit moeten leggen en ook dat zijn naam als hoofdbehandelaar aan het eindrapport verbonden zou worden.

De werkwijze van een bureau moet bij een nieuwe cliënt goed uitgelegd worden en verwachtingen over en weer dienen helder te zijn.

2.2 Appellante heeft de vraag om het incident mee te nemen in het onderzoek, die zowel telefonisch op 29 april 2015 als per mail op 10 mei 2015 is gesteld op geen enkele manier naar klaagster beantwoord of teruggekoppeld. Klaagster vraagt zich af of deze zaak wel op een toetsende manier aan bod is gekomen tijdens het onderzoek.

Klaagster vindt dat appellante vooraf had moeten communiceren hoe zij dit mee zou nemen in het onderzoek. Dit is niet gebeurd, hier is pas achteraf, nadat klaagster hier een opmerking over had gemaakt naar aanleiding van de rapportage, op gereageerd.

2.3 De beschrijving van hoe normaliter een rapportage besproken wordt met een cliënt is niet de werkwijze geweest in dit geval. Het lijkt er op dat bij het vernietigen van het dossier ook het werkdossier van appellante is vernietigd. Dit had zij niet hoeven doen.

Meteen bij de overhandiging van het rapport heeft er gedurende een half uur een gesprek over het rapport plaats gehad. Klaagster heeft aangegeven dat zij de conclusies, die mondeling werden toegelicht, kort door de bocht vond. Appellante had moeten beseffen welke impact een dergelijke conclusie heeft of kan hebben. De uitspraak van appellante dat klaagster meteen een klachtbrief heeft geschreven in reactie op het rapport is niet waar. Zij heeft haar bevindingen op schrift gesteld. Ook werd gezegd dat deze zaken klagenswaardig waren. Vanwege de conclusie dat de problemen van haar zoon voortkwamen uit de opvoedingssituatie bij moeder heeft klaagster ook niet de behoefte gevoeld om persoonlijk haar bevindingen aan appellante mede te delen.

De reactie op de schriftelijke bevindingen van klaagster was een zakelijk opgesteld antwoord waaruit geen empathie blijkt over hoe klaagster een en ander ervaren heeft. Er is ook geen enkele handreiking gedaan door appellante of door de hoofdbehandelaar om de zaken nog eens te bespreken. Appellante heeft hier ruim de tijd voor gehad voordat het klachtschrift richting NVO ging.

Klaagster vindt ook dat de bevindingen in het rapport veel te concluderend en stellig zijn geschreven. Het leek of het waarheidsvindingen waren.

3. De beoordeling van het beroep

Ten aanzien van de beroepsgronden oordeelt het College van Beroep als volgt.

3.1 Appellante geeft in haar beroepsschrift en tijdens de zitting aan dat zij erkent dat klaagster de uitleg over de rol van de hoofdbehandelaar blijkbaar als onduidelijk heeft ervaren. Er is wel mondeling vermeld wat de rol van de hoofdbehandelaar inhoudt. De

vermelding op de begeleidingsovereenkomst is niet meer aan te tonen, daar het dossier op verzoek van klaagster is vernietigd.

Naar hetgeen appellante zelf aangeeft is de functie van hoofdbehandelaar in brede zin aangegeven.

Het College overweegt dat zij de rol van de hoofdbehandelaar beter had kunnen toelichten en toespitsen op het onderhavige onderzoek. De hoofdbehandelaar had echter geen inhoudelijke rol bij het onderzoek, maar meer een procedurele rol. Het College van Beroep bevestigt het oordeel van het College van Toezicht over dit klachtonderdeel. Appellante heeft zich in haar grieven hier niet tegen gekeerd.

3.2 In tegenstelling tot hetgeen tijdens de behandeling in eerste aanleg werd geconcludeerd, en hetgeen klaagster in beroep nog steeds aangeeft, stelt appellante dat zij wel heeft gereageerd op het verzoek van klaagster ten aanzien van het incident. Nadere onderbouwing door beide partijen kan niet worden geleverd. Het College van Beroep gaat uit van de aannahme dat er wel door appellante op is gereageerd. Uit hetgeen appellante zelf aangeeft in haar beroepsschrift en uit informatie tijdens de hoorzitting oordeelt het College echter dat zij hierin zorgvuldiger had kunnen handelen. Zij had explicieter moeten reageren op de duidelijke verwachtingen van klaagster hier over en moeten aangeven in hoeverre ze aan de verwachtingen al dan niet tegemoet zou komen.

De overwegingen en keuzes die door appellante zijn gemaakt over hoe dit incident werd meegenomen als voorkennis in het onderzoek zijn naar het oordeel van het College inhoudelijk juist geweest. Echter, uit het gegeven dat dit incident een belangrijke aanleiding voor het zoeken van hulp was en expliciet door klaagster is verzocht dit mee te nemen in het onderzoek, had appellante kunnen afleiden dat klaagster dit van groot belang vond. Appellante had duidelijker kunnen zijn in wat zij met deze voorkennis tijdens het onderzoek zou doen. Het College van Beroep bevestigt het oordeel van het College van Toezicht dat appellante hiermee in strijd heeft gehandeld met de zorgvuldigheidsnorm zoals vastgelegd in artikel 7 lid 4 van de Beroepscode en verklaart daarmee de grief hiertegen ongegrond.

3.3 Over de gang van zaken rond de overhandiging en bespreking van de rapportage overweegt het College het volgende.

De rapportage is overhandigd tijdens een gesprek dat volgens appellante een consult van 45 minuten omvatte en volgens klaagster een half uur. Wat de werkelijke duur van het gesprek is geweest is niet te achterhalen en laat het College dan ook in het midden.

Het College overweegt dat klaagster als eerste reactie op het gesprek een brief stuurde in de vorm van een klacht. Dit heeft de verhouding tussen appellante en klaagster geen goed gedaan. Inmiddels was, voordat klaagster de reactie van appellante heeft ontvangen, een klacht ingediend bij de NVO.

Het College is echter wel van oordeel dat appellante zich vanuit haar rol als professional meer had kunnen inspannen om na de brief van klaagster contact te zoeken en het gesprek aan te gaan.

De conclusies in de rapportage, hoewel naar het oordeel van het College inhoudelijk navolgbaar in het licht van de onderzoeksresultaten, zijn op een weinig genuanceerde wijze omschreven.

Het College overweegt dat appellante meer oog had moeten hebben voor de impact van een dergelijke uitgebreide rapportage, en de formulering van de conclusies. Het College van Beroep bevestigt het oordeel van het College van Toezicht dat appellante hierin onzorgvuldig heeft gehandeld (artikel 7 lid 4 Beroepscode), deze grief is ongegrond.

Het College van Beroep oordeelt dat de gegrondverklaringen door het College van Toezicht van alle drie de klachtonderdelen waartegen in beroep is gegaan blijven staan. In die zin treffen de grieven dus geen doel. Hoewel het werk van appellante inhoudelijk aan de zorgvuldigheidsvereisten van de beroepscode voldoet, heeft het ontbroken aan een goede communicatie rondom de stappen in het onderzoek en de rapportage. Appellante heeft

onvoldoende inspanningen verricht om de verwachtingen van klaagster te toetsen en hier op te reageren en om een oplossing te zoeken voor het effect van de bewoordingen in de rapportage. In die zin heeft zij onzorgvuldig gehandeld in het licht van artikel 7 lid 4 van de Beroepscode.

Het College oordeelt dat er reden is voor de oplegging van een maatregel.

Over de zwaarte van de maatregel oordeelt het College van Beroep het volgende.

Het College vindt de maatregel van berisping zoals in eerste aanleg is opgelegd, te zwaar. Weliswaar had de communicatie, zoals in bovenstaande overwegingen omschreven beter gekund en ook gemoeten, er zijn ook omstandigheden, aan klaagster te wijten, die leiden tot een matiging van de maatregel. Klaagster heeft appellante weinig ruimte gegeven voor een oplossing naar aanleiding van haar brief na de rapportage. Ook is het dossier op verzoek van klaagster vernietigd, vlak voor de ontvangst van de ontvankelijke klacht bij de NVO, zodat appellante voor haar verdediging was aangewezen op haar geheugen. Tot slot weegt het College van Beroep mee dat de klacht ten aanzien van de conclusies van het onderzoeksrapport niet gegrond is omdat deze, naar het oordeel van het College, voldoende gedragen worden door de onderzoeksresultaten.

Het College van Beroep vernietigt dan ook de door het College van Toezicht opgelegde maatregel en waarschuwt verweerster.

Hiermee wil het College duidelijk maken dat het gedrag van de pedagoog weliswaar niet geheel aan de professionele standaard voldoet, maar niet zodanig laakbaar is dat een berisping op zijn plaats is. Het is een zakelijke terechtwijzing. In dit geval kan niet geconcludeerd worden dat haar handelen heeft geleid tot benadeling van de belangen of onheuse bejegening van de cliënt. Het College geeft met de waarschuwing wel aan dat dit niet meer voor mag komen.

Ten overvloede overweegt het College dat uit het beroepsschrift en de houding van appellante tijdens de hoorzitting is gebleken dat deze klacht voor haar een duidelijk signaal is geweest en heeft het vertrouwen dat appellante ervan heeft geleerd.

Hoewel dit niet meeweegt in de beoordeling heeft appellante inmiddels acties ondernomen om de werkprocessen in haar organisatie aan te passen en zelf te leren van haar handelen door middel van intervisie en supervisie.

Het College vertrouwt dat een belangrijk doel van het tuchtrecht, kwaliteitsverbetering van het professionele handelen van NVO leden, hiermee is bereikt.

Aldus gedaan op 26 november 2016,
Het College van Beroep,

Voorzitter,
mw. mr. drs. E.C.C. van Os

ambtelijk secretaris,
mw. mr. drs. J. Pfeiffer