

## **COLLEGE VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN PEDAGOGEN EN ONDERWIJSKUNDIGEN**

---

**23-01** 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. C.E.H.M. Backhuijs-Raijmakers (lid) en mevrouw drs. S. Klimesova (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 18 januari 2023 ontving het College per e-mail een klachtschrift gedateerd 18 januari 2023 inhoudende een klacht over verweerster. Het College ontving voorts op 18 januari 2023 een kopie van een e-mailwisseling tussen klaagster en verweerster, bestaande uit een e-mail van verweerster van 13.05 uur en twee e-mails van klaagster van 14.37 uur en 14.41 uur.

Het College bevestigde de ontvangst van het klachtschrift op 19 januari 2023. Bij e-mail van 19 januari 2023 deelde klaagster mee het klachtschrift niet bij een andere tuchtrechtelijke instantie te hebben ingediend.

Het College verklaarde de klacht op 20 januari 2023 ontvankelijk. Bij brief van 24 januari 2023 verzocht het College aan verweerster om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen.

Het College ontving op 28 februari 2023 per papieren post het verweerschrift gedateerd 20 februari 2023.

Het College ontving op 22 maart 2023 het repliek van klaagster op het verweerschrift.

Het College besloot om in deze zaak een hoorzitting te houden. Partijen werden hierover geïnformeerd bij brief van 28 maart 2023.

De hoorzitting vond plaats op 3 mei 2023 via Microsoft Teams. Van de hoorzitting is een verslag opgesteld dat tegelijk met de uitspraak aan partijen is verstrekt. Het verslag maakt geen deel uit van de uitspraak.

### **2. De feiten**

1. Verweerster werkt als zelfstandig ondernemer zonder personeel in haar eigen praktijk. Zij richt zich onder meer op de diagnostiek bij personen met een mogelijke ASS (AutismeSpectrumStoornis) en/of hoogbegaafdheid.

2. Klaagster heeft een relatie met de heer X. Bij e-mail van 16 september 2022 meldde de heer X zich bij verweerster met het verzoek om vast te stellen of bij hem sprake was van een ASS. Verweerster stelde een onderzoek in. In het kader van haar onderzoek sprak verweerster ook met klaagster. Het eerste gesprek was op 23 november 2022. Daarna volgde een tweede gesprek.

3. Op 3 januari 2023 om 9.25 uur zond verweerster een e-mail naar de heer X. Hierin stond -voor zover hier van belang- het volgende:

'(...), wil je nog even kritisch kijken naar de verbeteringen en naar de aanvulling van je vrouw (klaagster; CvT)?'

4. Op 3 januari 2023 om 12.55 uur zond verweerster een e-mail aan klaagster. Hierin stond -voor zover hier van belang- het volgende:

'Wil je alstjeblijft jouw deel in het verslag van de heer X even doorlezen en als het nodig is corrigeren/aanvullen?  
(...)

**Gesprek met de vrouw van de heer X (klaagster; CvT)**

De vrouw van de heer X heeft het zelf ook weleens moeilijk. (...) Zij ervaart de heer X als een zeer behulpzame man. Echter ervaart ook wel dat hij het soms moeilijk heeft met de grens bepalen, blijft dan doorgaan als zij liever een poosje alleen wil zijn. Hij lijkt dan de situatie niet aan te voelen. Dingen moeten vaak precies gaan zoals hij het in zijn hoofd heeft. En dat kan dan dagen blijven hangen, zoals zij dat noemt. Alles heeft tijd nodig. Maar ook is hij lastig te stoppen in het adviezen geven, met als voorbeeld toen zij wilde solliciteren op een baan bleef hij maar aanhouden. Zij hebben nu relatietherapie.'

5. Bij e-mail van 4 januari 2023 om 20.57 uur deelde klaagster aan verweerster mee niet akkoord te gaan met de inhoud van het gespreksverslag. Zij vond de weergave van het besprokene zeer onder de maat. Zij paste de tekst aan en verzocht verweerster deze te gebruiken. Zij nam het verweerster daarnaast kwalijk dat deze het gespreksverslag al naar haar partner had gestuurd zonder de inhoud eerst met haar af te stemmen. Zij deelde mee een klacht te willen indienen over de handelwijze van verweerster.

6. Verweerster beantwoordde deze e-mail op 4 januari 2023 om 21.08 uur. Verweerster schreef -voor zover hier van belang- het volgende:

'(...), ik stuur je dit juist om te corrigeren.  
Juist met het doel dat er geen dingen in komen die jij niet wilt!  
Dus hiervan is nog niets voor anderen inzichtelijk, alleen bij jou.'

7. Bij e-mail van 4 januari 2023 om 21.58 uur gaf klaagster aan dat verweerster haar conceptrapportage op 3 januari 2023 al om 9.25 uur naar de heer X had gestuurd en pas om 12.55 uur naar haar. Het klopte dus niet wat verweerster schreef. Klaagster herhaalde dat zij een klacht wenste in te dienen over verweerster.

8. Bij e-mail van 4 januari 2023 om 22.07 uur reageerde verweerster -voor zover hier van belang- als volgt op dit bericht:

'Er zijn inderdaad een aantal dingen niet goed gedaan.  
Dat spijt mij zeer.  
Ik heb mijn gewoonlijke procedure gevolgd, waarover ik nog nooit klachten heb gehad.'

9. Bij e-mail van 5 januari 2023 om 19.08 uur schreef verweerster het volgende aan klaagster:

'(...), wil je voor de zekerheid nog even naar de definitieve versie kijken voordat het naar de GZ-psycholoog gaat? Ik heb geen klachtenprocedure, heb ook nog nooit klachten gehad. Ik zal dit bespreken met de GZ-psycholoog. Hij geeft tenslotte zijn fiat.'

10. Op 5 januari 2023 om 19.28 uur deelde klaagster mee akkoord te gaan met de aangepaste versie van het gespreksverslag. In een e-mail van 20.01 uur schreef klaagster aanvullend:

'Had alleen mijn stuk gelezen, maar bedacht me net dat ik in de eerste versie de mogelijk neurologische invloeden miste. Zie dit ook nu niet terug. Zou het noodzakelijk vinden, vooral ook om recht te doen aan de heer X, als je dit ook meeneemt in je overwegingen.'

11. Op 5 januari 2023 om 20.37 uur reageerde verweerster als volgt op dit verzoek:  
'Ik zal het morgen aanpassen, en het je nogmaals sturen (...).'
12. Bij e-mail van zaterdag 7 januari 2023 om 14.25 uur berichtte klaagster het volgende aan verweerster:  
'Ik heb nog geen aangepaste versie (met het neurologische stuk) mogen ontvangen. Maar het lijkt mij eigenlijk logischer dat de heer X die zelf krijgt, daar het over hem gaat.'
13. Verweerster reageerde op zaterdag 7 januari 2023 om 14.28 als volgt:  
'Dat klopt (...). Ik heb gister niet gewerkt. Ik zal het aan de heer X sturen.'
14. Verweerster mailde op zaterdag 7 januari 2023 om 14.31 uur naar de heer X met een kopie aan klaagster. In dit bericht stond het volgende:  
'(...), wil je misschien het concept verslag na de aanpassingen van klaagster nog eens doornemen, zodat het naar de GZ-psycholoog kan?'
15. Klaagster zond verweerster op zaterdag 7 januari 2023 om 14.44 uur het volgende bericht:  
'Misschien lees ik eroverheen (heb net 2x doorgelezen) maar volgens mij is het dezelfde versie die je eerder stuurde. Ik mis nog steeds het stuk over mogelijk neurologische oorzaken. Dit lijkt mij belangrijk en relevant om mee te nemen in je overwegingen en conclusie.  
Als je redenen hebt om dit niet mee te nemen, hoor ik die ook graag. Ik ben echter van mening dat het wel relevant kan zijn en door het niet te benoemen, doe je daar de heer X mogelijk mee te kort.'
16. Verweerster reageerde op zaterdag 7 januari 2023 om 15.01 uur als volgt:  
'Ach, je hebt helemaal gelijk (...).  
Ik zat midden in administratieve zaken en dacht alleen maar 'dat moet ik nog versturen', maar niet meer aan de correcties. Excuus, ik doe het vandaag nog. Vernietig de eerdere versie maar.'
17. Aanvullend berichtte verweerster aan klaagster op zaterdag 7 januari 2023 om 17.30 uur -voor zover hier van belang- het volgende:  
'(...), ik heb nog eens gekeken, maar ik heb je echt de laatste versie verstuurd met jouw correcties. Jij hebt het over neurologische oorzaken, maar autisme is een neurologische stoornis.'
18. Klaagster reageerde op zaterdag 7 januari 2023 om 17.58 uur als volgt:  
'Ik ben ook hulpverleenster en weet wat autisme is. Daar gaat het hier niet over.  
In ons eerste gesprek, maar ook in het tweede gesprek hebben we het hier over gehad, heb je duidelijk je twijfels uitgesproken of het om autisme gaat of om een andere neurologische aandoening, waarbij je hebt gezegd dat onderzoek bij een neuroloog mogelijk meer duidelijkheid geeft. Dit stuk heb je vervolgens, ondanks dat je dit hebt toegezegd, niet met de heer X besproken. Ook mis ik dit in je overwegingen/conclusie.  
Ik ga er verder over ophouden. Ik ben duidelijk geweest en laat het verder bij jou en de heer X.'
19. Verweerster beantwoordde deze e-mail op zaterdag 7 januari 2023 om 19.21 uur als volgt:  
'(...), ik ben geen neuroloog.  
We zijn aan de slag gegaan met Poly Vagal Therapy. (...)  
Gedurende de therapie kunnen zaken naar voren komen die met de neurologische

ontwikkeling te maken hebben en dan kunnen we mogelijk met Bewegings Therapie daar aan gaan werken. Dat is alles wat ik kan bieden op het neurologisch gebied.'

20. Klager schreef op zaterdag 14 januari 2023 om 20.41 uur weer een e-mail aan verweerder. Hierin stond het volgende:

'Begrijp dat de heer X inmiddels de definitieve versie heeft en het dus bij een gz-psycholoog is geweest. Hoor graag hoe verder met mijn klachten.'

21. Verweerder beantwoordde deze e-mail op zondag 15 januari 2023 om 9.31 uur als volgt:

'Het vervolg nu is gesprekken met hemzelf, met jou en als jullie willen ook samen met het doel 'hoe ga ik/gaan wij' er mee om. En wat betekent het voor de persoon zelf en in de interactie met anderen. Als jullie dat eens zijn, kunnen we een aantal data inplannen. Ik hoor het wel.'

### **3. Het standpunt van klager**

De klachten houden, zakelijk weergegeven, in dat verweerder in strijd heeft gehandeld met de Beroepscode NVO.

1. Klager heeft in het eerste gesprek met verweerder aangegeven dat bij haar een PTSS (posttraumatische stressstoornis) is vastgesteld en dat zij daarom problemen ervaart onder meer met vertrouwen. Voorts hebben klager en de heer X beiden tegen verweerder gezegd dat zij relatieproblemen hebben waarvoor zij in relatietherapie zijn.

In het eerste gesprek heeft verweerder tegen klager gezegd dat zij een deel van het gedrag van de heer X herkent, maar dat dit niet bij autisme past. Zij dacht eerder aan andere neurologische problemen die een neuroloog zou moeten onderzoeken.

In reactie op klagers vraag om een verslag van haar gesprek met verweerder voordat dit in de rapportage van de heer X kwam te staan, liet verweerder weten dat zij geen gespreksverslagen maakte om tijd te besparen. Van haar gesprek met de moeder van de heer X zou zij, op verzoek van de moeder, wel een verslag maken.

Verweerder heeft klager ervan verzekerd dat zij de informatie van klager vertrouwelijk zou behandelen. Deze zou worden meegenomen in de overwegingen in de rapportage maar niet herleidbaar zijn naar klager. De rapportage zou bestaan uit 1 pagina A4 met scores op de onderzochte onderdelen.

Het bevreesde klager dan ook dat verweerder op 3 januari 2023 om 12.55 uur vroeg om te reageren op het verslag van het gesprek met haar. Toen klager die avond het gespreksverslag bekeek, schrok zij van de inhoud. Er stonden losse flarden in van wat klager had gezegd die compleet uit hun verband waren gerukt door de manier waarop ze waren beschreven.

De heer X vertelde klager die avond dat hij aan verweerder had gevraagd waarom in de rapportage niet stond dat zij ook met klager had gesproken. Hij miste dit omdat verweerder wel de gesprekken met hemzelf en zijn moeder had benoemd. Hierop heeft hij op 3 januari 2023 om 9.25 uur een aangepaste versie van verweerder ontvangen waaraan zij het gespreksverslag met klager had toegevoegd. De heer X was verbaasd over de inhoud van dit verslag en heeft aan verweerder gevraagd of klager met de tekst had ingestemd. Klager denkt dat dit heeft geleid tot de mail van 3 januari 2023 om 12.55 uur aan haar.

2.1. De eerste klacht is dat verweerder toezeggingen niet is nagekomen waardoor klagers PTSS is 'getriggerd'.

2.2. De tweede klacht is dat verweerder geen enkele rekening heeft gehouden met klagers PTSS door in het gespreksverslag te schrijven 'De vrouw van de heer X heeft het zelf ook wel eens moeilijk'. Klager voelt zich hierdoor niet serieus genomen.

2.3. De derde klacht is dat verweerster het verslag van het gesprek met klaagster heeft gedeeld met de heer X voordat klaagster hierop heeft kunnen reageren. Dit heeft verweerster gedaan terwijl zij wist van de relatieproblemen. Verweerster heeft hiermee de relatie tussen klaagster en de heer X extra onder druk gezet.

2.4. De vierde klacht is dat verweerster de conceptrapportage en de mailwisseling via een onbeveiligde verbinding heeft laten lopen ondanks het vertrouwelijk karakter van de informatie.

2.5. De vijfde klacht is dat verweerster klaagster niet serieus heeft genomen in haar klachten over verweersters handelwijze.

#### **4. Het standpunt van verweerster**

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

1.1. De heer X had zich bij verweersters praktijk gemeld op voordracht van zijn coach. Hij had een coach vanwege klachten gerelateerd aan een burn-out en het vermoeden van autisme. Hij wilde onderzoek laten doen naar een mogelijke ASS.

1.2. Verweerster heeft de diagnostiek als volgt vorm gegeven: een oriënterend gesprek met de heer X, een ADOS-test (Autisme Diagnostisch Observatie Schema), een aantal therapeutische gesprekken en een gesprek met de moeder van de heer X (als eerste opvoeder) met behulp van de ADI-R (Autisme Diagnostisch Interview).

De moeder van 81 jaar herinnerde zich een aantal relevante aspecten uit de jeugd van de heer X maar heeft ook verklaard dat haar geheugen niet meer optimaal was. Dit was onvoldoende om de in aanleg aanwezige kwaliteit van inleving in de interactie vast te stellen bij de heer X. Als alternatief is toen in overleg met de heer X besloten om zijn partner, klaagster, te vragen naar non-verbaal gedrag van de heer X in de sociale interactie, gebrek aan gedeeld plezier, gebrek aan sociaal-emotionele wederkerigheid en kwalitatieve afwijkingen in de communicatie. Dit zijn enkele items uit de ADI-R.

2. Verweerster is van mening dat de klachten zijn samen te vatten als miscommunicatie gelet op de Beroepscode van de NVO.

3. Verweerster heeft achteraf gezien onvoldoende rekening gehouden met wat het kan betekenen als een relatie onder druk staat. Het feit dat de relatie tussen klaagster en de heer X onder druk stond, kwam pas naar voren toen zij in het eerste verslag van het gesprek met klaagster niet had vermeld dat de PTSS van klaagster mogelijk een rol had gespeeld bij de relatieproblemen. Verweerster heeft hiervan geleerd om in een intakegesprek alerter te zijn op eventuele (relationele) achtergronden. Deze behoeven extra aandacht in de keuze van de onderzoeksmiddelen, in dit geval een interview met klaagster. Uit de e-mail-wisseling met klaagster is duidelijk geworden dat verweerster de emoties van klaagster heeft onderschat, uitmondend in de onderhavige klachtprocedure. Verweerster betreurt ten zeerste het gevoel van onmacht dat zij bij klaagster heeft gewekt.

4. Verweerster meent zorgvuldig te werken in het primaire proces en in haar wijze van rapporteren. Zij heeft meer dan veertig jaar werkervaring en nooit een klacht ontvangen. Dit neemt niet weg dat zij in dit geval fouten heeft gemaakt wat betreft het formeel expliciet om toestemming vragen aan klaagster en de heer X om informatie te delen.

5. Verweerster heeft de AVG-regels overtreden door vertrouwelijke informatie niet versleuteld, al

dan niet met wachtwoord, te versturen. Verweerster doet dit normaal gesproken niet maar in deze zaak is dit toch gebeurd. Verweerster betreurt dit en biedt klagster hiervoor haar welgemeende excuses aan.

6. Verweerster is ervan overtuigd dat zij in deze zaak alles eraan heeft gedaan om de resultaten van het onderzoek ten nutte te laten komen van de heer X en het cliëntsysteem. Klagster en de heer X hebben de rapportage ook niet ter discussie gesteld, voor zover zij weet.

## **5. Replik van klagster**

In repliek op het verweerschrift deelt klagster samengevat nog het volgende mee.

1. De uitleg die verweerster in haar verweer geeft over de bedoeling van de gesprekken met klagster, zijn heel helpend voor klagster. Ondanks dat klagster hierom had gevraagd in de twee gesprekken met verweerster, heeft zij hierover geen duidelijke uitleg gekregen van verweerster.

2. Klagster is het er niet mee eens dat haar klachten zijn samen te vatten als miscommunicatie tussen partijen, zoals verweerster stelt. Miscommunicatie houdt in dat van beide kanten sprake is van onbegrip. De klachten gaan echter over onzorgvuldig handelen van verweerster, het niet luisteren en het verkeerd interpreteren zonder afstemming.

3. Klagster betwijfelt of verweerster pas later duidelijk werd dat de PTSS van klagster een onderliggende problematiek speelt in haar relatie met de heer X, zoals verweerster stelt. Zowel de heer X als klagster heeft in het eerste gesprek met verweerster al meegedeeld dat bij klagster PTSS is vastgesteld, dat de heer X hier veel moeite mee heeft en dat er relatieproblemen zijn. Klagster ziet hierin bevestigd dat verweerster niet naar hen heeft geluisterd.

4. Klagster bestrijdt dat bij haar sprake is geweest van een gevoel van onmacht, zoals verweerster stelt. Dit is een aanname. Klagster ervaart vooral onbegrip en voelt zich niet serieus genomen. Klagster is bezorgd over andere kwetsbare mensen die een professionele relatie aangaan met verweerster. Klagster mist bij verweerster de reflectie op het eigen handelen.

5. In reactie op de stelling dat verweerster normaal gesproken de AVG-regels hanteert, merkt klagster op dat verweerster meerdere versies van haar rapportage niet versleuteld heeft verstuurd naar de heer X en klagster. Zij heeft dit ook later niet hersteld.

## **6. De hoorzitting**

1. Klagster brengt in de hoorzitting van 3 mei 2023 -voor zover hier van belang- nog het volgende naar voren.

1.1. Verweerster is twee toezeggingen aan haar niet nagekomen. De eerste is dat verweerster in het tweede gesprek beloofde dat wat klagster vertelde vertrouwelijk zou zijn, en dat dit niet herleidbaar naar haar persoon in de rapportage zou komen. In de rapportage stond echter de tekst 'gesprek met de vrouw van de heer X' en 'de vrouw van de heer X zegt (...)'. Dit is naar klagsters mening naar haar herleidbaar.

1.2. De tweede toezegging hield verband met de opmerking van verweerster dat zij bepaald gedrag van de heer X herkende. Gedrag dat klagster ook bij hem zag. Verweerster zei dat dit niet onder autisme valt en dat mogelijk verder neurologisch onderzoek nodig zou zijn. Klagster kon dit op dat moment niet bespreken met haar partner. Verweerster zou dit daarom doen. Ze zei 'Ik spreek hem binnenkort en dan zal ik dat met hem bespreken'. Dit heeft zij niet gedaan.

2. Verweerster brengt in de hoorzitting van 3 mei 2023 -voor zover hier van belang- nog het volgende naar voren.

2.1. Klager heeft in het eerste gesprek met haar op 23 november 2022 aangegeven een trauma te hebben.

2.2. Ongetwijfeld heeft verweerster in het tweede gesprek toegezegd de informatie van klager vertrouwelijk en niet herleidbaar op te nemen in de rapportage. Op dit punt is verweerster de fout ingegaan in haar eigen denken.

2.3. Verweerster denkt dat zij inderdaad tegen klager heeft gezegd dat zij met de heer X zou bespreken dat mogelijk verder neurologisch onderzoek nodig was. Verweerster merkte vergeetachtigheid bij de heer X en had het idee dat daarnaar onderzoek nodig was. Het ging maar om een vermoeden. Dus zij had dit niet moeten zeggen tegen klager.

2.4. Verweerster heeft geen regeling voor de behandeling van klachten omdat dit nog nooit is voorgekomen. Zij werkt onder de verantwoordelijkheid van een gezondheidszorgpsycholoog (Wet BIG) die optreedt als regiebehandelaar. Zij gaat ervan uit dat hij wel een klachtprocedure heeft. Daarmee voldoet zij aan haar verplichtingen. Verweerster denkt niet dat informatie over de klachtprocedure van haar regiebehandelaar te vinden is op haar eigen website.

2.5. Verweerster heeft het bestaan van een regiebehandelaar besproken met de heer X. Zij doet dit altijd voordat zij een relatie aangaat met een cliënt waarbij diagnostisch onderzoek nodig is. Deze informatie staat waarschijnlijk op haar website maar zij heeft daar al lang niet meer gekeken.

2.6. Verweerster biedt haar excuses aan klager aan voor het feit dat zij onvoldoende rekening heeft gehouden met de problematiek van klager.

## **7. Juridisch kader**

### De Beroepscode

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 de gedragingen waarover wordt geklaagd, plaatsvonden na 1 september 2021.

Artikel 10 van de Beroepscode, editie september 2021, (Zorgvuldigheid) bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

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

Artikel 11 van de Beroepscode, editie september 2021, (Geheimhouding) bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

‘8. De pedagoog bewaakt de geheimhoudingsplicht zoals beschreven in dit artikel ook bij het gebruik van e-mail en andere digitale vormen van communicatie en gegevens uitwisseling. (...) De pedagoog neemt de maatregelen die redelijkerwijs mogelijk en nodig zijn om te waarborgen dat er geen misbruik van de gegevens van de cliënt worden gemaakt en dat deze niet bekend worden gemaakt aan onbevoegden.’

Artikel 38 van de Beroepscode, editie september 2021, (Geen oordelen en adviezen over andere leden van het cliëntsysteem) bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

‘2. Indien het voor het doel van de rapportage noodzakelijk is om gegevens over een ander

lid van het cliëntsysteem op te nemen, dan beperkt de pedagoog zich (...) tot die gegevens die hij uit eigen waarneming of onderzoek heeft verkregen. Voor het verstrekken van deze gegevens is gerichte toestemming van het andere lid van het cliëntsysteem vereist (...).'

#### De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) bepaalt in artikel 13 dat elke zorgaanbieder een schriftelijke regeling moet treffen voor de behandeling van klachten. Een solistisch werkende hulpverlener is ook een zorgaanbieder. De klachtenregeling moet voldoen aan een aantal voorwaarden die staan opgenomen in de WKKGZ. Elke zorgaanbieder moet voorts -op basis van de WKKGZ- zijn aangesloten bij een geschilleninstantie die moet voldoen aan een aantal specifieke voorwaarden.

#### Algemene voorwaarden Nederlandse Vereniging voor Pedagogen en Onderwijskundigen (2022)

De Algemene voorwaarden NVO -die in 2022 gewijzigd zijn vastgesteld en die als bijlage kunnen dienen bij de overeenkomst tussen een pedagoog en een cliënt over de pedagogische handelingen bepaalt -voor zover hier van belang- het volgende:

##### **'Artikel 15: Klachtenregeling**

1. De pedagoog beschikt over een voldoende bekend gemaakte regeling voor de opvang en afhandeling van klachten en behandelt de klacht dienovereenkomstig. Voor zover wet- en regelgeving van toepassing zijn op deze regeling, zoals bijvoorbeeld de WKKGZ of de Jeugdwet, past de pedagoog deze toe.'

## **8. 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.

2.1. De eerste en tweede klacht worden gezamenlijk behandeld vanwege hun onderling verband en samenhang. De eerste klacht is dat verweerster twee toezeggingen aan klaagster niet is nagekomen, te weten dat wat klaagster vertelde in de rapportage niet naar haar herleidbaar zou zijn én de toezegging dat verweerster met de heer X zou bespreken dat mogelijk verder neurologisch onderzoek nodig was. Door het niet nakomen van deze toezeggingen is de PTSS van klaagster 'getriggerd' zo stelt klaagster. De tweede klacht is dat verweerster geen rekening heeft gehouden met klaagsters PTSS door te schrijven dat klaagster 'het zelf ook wel eens moeilijk heeft'.

2.2. Verweerster verklaarde in de hoorzitting dat zij ongetwijfeld aan klaagster vertrouwelijkheid van het besprokene heeft toegezegd. Echter, in haar rapportage neemt zij een tekst op met als titel 'Gesprek met de vrouw van X'. Voorts verklaarde verweerster in de hoorzitting dat zij dacht de tweede gestelde toezegging aan klaagster te hebben gedaan. Voldoende staat hiermee vast dat verweerster twee toezeggingen aan klaagster heeft gedaan die zij niet is nagekomen. Artikel 10 lid 3 van de Beroepscode bepaalt dat een pedagoog in zijn professioneel handelen zorgvuldig is jegens een ieder. Door haar toezeggingen niet na te komen, handelde verweerster onzorgvuldig. De eerste klacht is gegrond. De strofe 'De vrouw van X heeft het ook weleens moeilijk' is wat minder gelukkig geformuleerd. Hieruit kan echter niet worden afgeleid, dat verweerster geen rekening heeft gehouden met de door klaagster gestelde PTSS. De tweede klacht is ongegrond.



3. De derde klacht is dat verweerster het verslag van het gesprek met klagster heeft gedeeld met de heer X voordat klagster hierop heeft kunnen reageren. Uit de overgelegde stukken blijkt dat verweerster haar verslag van het gesprek met klagster op 3 januari 2023 inderdaad eerst (9.25 uur) naar de heer X heeft gestuurd en pas daarna aan klagster (12.55 uur) voor reactie heeft voorgelegd. Hiermee heeft verweerster strijdig gehandeld met artikel 38 lid 2 van de Beroepscode waarin staat dat gegevens over een lid van het cliëntsysteem alleen in een rapportage mogen staan wanneer het betrokken lid hiervoor gericht toestemming heeft gegeven aan de pedagoog. Verweerster heeft dit niet gedaan en is hiermee getreden buiten de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening. De klacht is gegrond.

4. De vierde klacht is dat verweerster de conceptrapportage en de mailwisseling via een onbeveiligde verbinding heeft laten lopen ondanks het vertrouwelijk karakter van de informatie. Verweerster verklaarde dat dit in deze zaak inderdaad is gebeurd maar dat zij dit normaal gesproken niet doet. Gelet hierop gaat het College ervan uit dat verweerster in deze zaak meerdere keren strijdig heeft gehandeld met het bepaalde in artikel 11 lid 8 van de Beroepscode waar staat dat de pedagoog de nodige maatregelen moet nemen om te voorkomen dat misbruik wordt gemaakt van de gegevens van haar cliënt en zijn cliëntsysteem. Verweerster heeft dit niet, althans onvoldoende gedaan. De klacht is gegrond.

5.1. De vijfde klacht is dat verweerster klagster niet serieus heeft genomen in haar klachten over verweersters handelwijze. Uit de overgelegde e-mailcorrespondentie blijkt dat klagster al op 4 januari 2023 aangaf een klacht te willen indienen over het handelen van verweerster. Klagster herhaalde dit op 14 januari 2023. Verweerster reageerde niet of niet serieus op dit verzoek. Zo verklaarde verweerster geen klachtprocedure te hebben omdat er nog nooit een klacht over haar was ingediend, of zij reageerde niet inhoudelijk op het verzoek.

5.2. Het College ziet aanleiding om de klacht ambtshalve aan te vullen. Het College stelt vast dat informatie over de klachtprocedure bij de regiebehandelaar van verweerster niet is te vinden op de website van verweerster. Daarmee is deze informatie niet kenbaar voor potentiële klagers. Zij tasten hierover in het duister. Nu verweerster niet over een klachten- of geschillenregeling blijkt te beschikken, heeft zij onzorgvuldig gehandeld zoals bedoeld in artikel 10 lid 3 van de Beroepscode. Voorts handelde zij strijdig met de WKKGZ (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg) die eist dat ook zelfstandig werkende hulpverleners zoals verweerster een schriftelijke klachtenregeling hebben. Verweerster heeft dus niet alleen onzorgvuldig gehandeld maar ook strijdig met de geldende wet- en regelgeving. De Algemene Voorwaarden NVO die pedagogen als voorbeeld kunnen gebruiken in de professionele relatie met hun cliënten, schrijven voorts voor dat de pedagoog beschikt over een klachtenregeling. De klacht is gegrond.

## **9. Uitspraak**

Het voorgaande overwegende komt het College tot de volgende uitspraak.

De klacht is op alle onderdelen gegrond met uitzondering van de klacht dat verweerster geen rekening heeft gehouden met klagsters PTSS door in het verslag te schrijven dat ‘de vrouw van X het ook weleens moeilijk heeft’. De klacht is op dit onderdeel ongegrond.

Verweerster is toezeggingen aan een lid van het cliëntsysteem niet nagekomen, heeft zonder toestemming informatie gedeeld met haar cliënt over dit lid en heeft in de communicatie haar geheimhoudingsplicht geschonden. Hierbij is van belang dat verweerster extra alert had moeten zijn in haar relatie met klagster omdat deze had verteld een PTSS te hebben, en dat haar relatie onder druk stond. Verweerster heeft hiermee strijdig gehandeld met meerdere bepalingen in de

Beroepscode. Voorts heeft zij zich niet gehouden aan de wet- en regelgeving op het terrein van klachtbehandeling.

Gezien de ernst van het verwijtbaar handelen, legt het College aan verweerster de maatregel op van voorwaardelijke schorsing in de uitoefening van het lidmaatschap van de vereniging NVO voor een periode van maximaal twee jaar zoals bedoeld in artikel 20 lid 1 onder c. van het Reglement voor het College van Toezicht en het College van Beroep van de NVO (het Reglement).

De voorwaarden waaronder de voorwaardelijk schorsing worden opgelegd, zijn dat verweerster:

- een regionale beroepscodebijeenkomst van de NVO bijwoont voor de volledige duur van de bijeenkomst; én
- de benodigde maatregelen neemt om te waarborgen dat geen misbruik van cliëntgegevens kan worden gemaakt; én
- een voor iedereen kenbare klachtenregeling vaststelt en hanteert, een en ander zoals omschreven in de WKKGZ of andere toepasselijke wet- en regelgeving; én
- minimaal zes keer twee uur supervisie geniet bij een supervisor die is geregistreerd in het Kwaliteitsregister NVO supervisoren orthopedagoog-generalist. Tussen de supervisie-bijeenkomsten zit steeds een reflectietijd van minimaal twee weken.

De supervisie moet worden afgesloten met een door de supervisor goed te keuren reflectieverslag waaruit blijkt:

- a. dat verweerster heeft gereflecteerd op haar handelen in deze zaak in relatie tot de beroepscode en de vigerende wet- en regelgeving op het terrein van klachtbehandeling;
- b. welke stappen verweerster in haar beroepsmatig en bedrijfsmatig handelen heeft gezet om een soortgelijk handelen in de toekomst te voorkomen.

De termijn voor het voldoen aan de voorwaarden is vastgesteld op maximaal twee jaar, en vangt aan op de eerste dag na het onherroepelijk worden van deze uitspraak. Indien verweerster niet binnen de gestelde termijn voldoet aan de voorwaarden, legt het College aan verweerster de maatregel op van ontzetting uit het lidmaatschap van de NVO zoals bepaald in artikel 20 lid 1 onder e. van het Reglement juncto artikel 9 lid 6 van de statuten van de NVO van 11 januari 2018.

Aldus gedaan op 23 juni 2023 door het College van Toezicht.

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

mevrouw mr. J. Siemons, ambtelijk secretaris