

COLLEGE VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN PEDAGOGEN EN ONDERWIJSKUNDIGEN

17-08 Uitspraak van het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijskundigen (hierna: de NVO) inzake het klachtschrift van mevrouw Q (hierna: klagster) jegens mevrouw X (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), de heer dr. F.C.P. van der Horst (lid) en de heer drs. J.C.A.M. Meijs (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 november 2017 ontving het College van Toezicht een klachtschrift van klagster over drie personen waaronder verweerster. De twee andere personen waren geen NVO-lid. Bij brief van 4 december 2017 verzocht het College daarom aan klagster om haar klachtschrift te herschrijven. Op 28 december 2017 ontving het College een tweede versie van het klachtschrift. Op 29 januari 2018 verklaarde het College het tweede klachtschrift voorsnog niet ontvankelijk. Op 18 februari 2018 ontving het College van Toezicht via de e-mail een derde versie van het klachtschrift van klagster. Het College verklaarde het derde klachtschrift op 6 maart 2018 wederom voorsnog niet ontvankelijk.

Bij brief van 12 maart 2018 nodigde het College klagster uit voor een persoonlijk gesprek om vast te stellen wat de kern van haar klacht was en om een duidelijke omschrijving te krijgen van alle relevante feiten en omstandigheden. Het gesprek met klagster vond plaats op 23 april 2018. Bij het gesprek waren aanwezig mevrouw drs. N. Rombout-Van Wamelen (lid) en de ambtelijk secretaris. Het verslag van het gesprek werd op 3 mei 2018 aan klagster voorgelegd. Bij e-mail van 22 mei 2018 liet klagster weten dat zij instemde met het verslag. Het verslag maakt deel uit van het klachtdossier.

Het College verklaarde het derde klachtschrift op 28 mei 2018 ontvankelijk. Daarbij werd bij brief van 5 juni 2018 aan klagster meegedeeld dat het Word-document met een samenvatting van een aantal door klagster zonder medeweten van verweerster opgenomen gesprekken, geen deel uitmaakte van het dossier omdat dit geen complete en woordelijke transcriptie bevatte van de opgenomen gesprekken. Klagster stuurde deze samenvatting op 22 mei 2018 naar het College. Aan klagster werd tevens meegedeeld dat de twee eerder ingediende versies van haar klachtschrift evenmin deel uitmaakten van het klachtdossier.

Bij brief van 5 juni 2018 verzocht het College aan verweerster om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen. Bij brief van 25 juni 2018 werd aan verweerster hiervoor uitstel verleend tot 27 juli 2018. Het College ontving het verweerschrift op 26 juli 2018. Bij brief van 30 juli 2018 bevestigde het College de ontvangst van het verweerschrift aan verweerster.

Het College zond het verweerschrift op 9 augustus 2018 naar klagster voor reactie. Klagster reageerde op 28 augustus 2018 op het verweerschrift. Bij haar reactie voegde zij een bijlage 'Verslag geluidsopnames'. Het College besloot om dit laatste document geen deel te laten uitmaken van het klachtdossier omdat het geen complete en woordelijke transcriptie bevatte van de gesprekken.

Het College zond de reactie van klagster op 3 september 2018 ter kennisneming aan verweerster.

Het College besloot vervolgens om een hoorzitting te houden. De hoorzitting vond plaats op 10 oktober 2018. Klaagster en verweerster waren ter zitting aanwezig. Van de hoorzitting is een verslag opgesteld. Het concept-verslag werd op 5 november 2018 naar partijen gezonden ter controle op feitelijke onjuistheden. De reacties van klager en verweerster waren aanleiding om het verslag op een paar onderdelen aan te passen. Het College stelde het verslag definitief vast op 22 november 2018.

2. De feiten

Op grond van de stukken en van hetgeen ter zitting heeft plaatsgevonden, kan van het volgende worden uitgegaan.

1. Bij vonnis in kort geding van 31 maart 2016 benoemde de rechtbank Zeeland-West-Brabant een bijzonder curator over de twee minderjarige kinderen van klager, Y en Z. De zoon van klager is geboren in 2003 en de dochter in 2006. De rechtbank verzocht aan de bijzonder curator om advies. In het vonnis werd tevens een voorlopige contactregeling vastgelegd met de vader van de kinderen van klager. Deze bestond uit een verblijf van één dag per week van de kinderen bij vader.

2. De bijzonder curator rapporteerde op 23 mei 2016 aan de rechtbank. In de rapportage staat voor zover hier van belang het volgende:

(blz. 10)

Verslag van het telefonisch contact met mevrouw X (CvT: verweerster), orthopedagoog bij het bedrijf A (CvT: het bedrijf waarvan verweerster mede-eigenaar is), 9 mei 2016

Bij de jeugdzorgaanbieder A is de casus anoniem voorgelegd met als doel het bespreken van de mogelijkheden om aan ouders en kinderen passende hulp in te zetten.

A kan hulp aanbieden in de vorm van gesprekken met de kinderen die klem zitten in en last ervaren van de conflictscheiding, en begeleiding en ondersteuning aanbieden aan de ouders. Ook bestaat er de mogelijkheid om de contacten te begeleiden/observatiediagnostiek in te zetten bij de omgangsmomenten.

(...)

(blz. 12)

(...) **Advies en verzoek**

(...) de bijzonder curator komt op grond van haar onderzoek tot het volgende advies en verzoek:

- De huidige omgangsregeling wordt gewijzigd. De wekelijkse omgang op zaterdag of zondag met vader gaat in frequentie omlaag naar een dagdeel in de zes weken, van 10.00 uur tot 14.30 uur.
 - Hulp aan Y en Z in de vorm van gesprekken bij A
 - Hulp aan ouders in de vorm van individuele gesprekken bij A
 - Hulp aan moeder in de vorm van individuele gesprekken bij Instituut Maatschappelijk Werk in (...).
- (...)
- Observatiediagnostiek in de vorm van minimaal twee contactmomenten en/of begeleide gesprekken tussen vader en de kinderen (door A).
 - Monitoring door Veilig Thuis (...) in december 2016.

3. De rechtbank Zeeland-West-Brabant wijzigde op 3 augustus 2016 de bestaande contactregeling tussen de vader en de kinderen in eenmaal per zes weken op zondag van 10.00-14.30 uur.

In de beschikking van de rechtbank staat voor zover hier van belang het volgende:

'3.6 Gelet op het voorgaande zal de rechtbank de contactregeling wijzigen op de door de bijzondere curator voorgestelde wijze (...)

3.7 De rechtbank vertrouwt erop dat partijen de overige adviezen van de bijzonder curator ter harte zullen nemen. Daarover zal de rechtbank geen beslissing nemen, nu ter zake geen verzoek aan de rechtbank is voorgelegd.'

4. Klaagster nam vervolgens contact op met het bedrijf A, het bedrijf waarvan verweerster naast haar echtgenoot mede-eigenaar is. Verweerster voerde in de periode van 30 juni 2016 tot eind september 2016 een aantal gesprekken met klaagster en met de kinderen Y en Z. Het IMW (Instituut Maatschappelijk Werk) fungeerde als extern opdrachtgever. Klaagster besloot eind september 2016 om de inzet van verweerster te beëindigen.

5. Na afronding van de gesprekken zond verweerster haar eindverslag aan klaagster, gedateerd 31 oktober 2016. Zij zond dit gelijktijdig naar het IMW en naar Veilig Thuis. In het eindverslag staat voor zover hier van belang het volgende:

Inleiding

(...) Op verzoek van het wijkteam (...), mevrouw (...) (CvT: een medewerkster van het IMW) zijn wij op 30 juni 2016 gestart met onze hulpverlening. (...)

Voortgang

Na de start van de hulpverlening op 30 juni 2016 hebben er individuele gesprekken met moeder plaatsgevonden, alsook individuele gesprekken met Y en Z. Dit in een wekelijkse of 2-wekelijkse frequentie. Ondanks herhaalde pogingen verspreid over de hele begeleidingsperiode, is het niet gelukt om vader te betrekken bij de hulpverlening. (...)

Hulpverleningsvisie

De rechtbank heeft het advies van de bijzonder curator overgenomen. Dit omdat er grote zorgen zijn over (de ontwikkeling van) de kinderen. Het bedrijf A deelt de zorgen over Y en Z. De hulpverlening is abrupt en onverwacht door moeder beëindigd. Moeder staat niet open voor de adviezen vanuit de hulpverlening. Moeder lijkt meer op zoek te zijn naar iemand die haar eigen visie volgt. Op het moment dat het advies vanuit A anders is dan hetgeen moeder wil, kiest moeder er niet voor om het gesprek aan te gaan, maar beëindigt abrupt de hulpverlening. In dit geval ging het over de bezoeken tussen vader en de kinderen. De bijzonder curator heeft als omgangsverzoek tussen vader en de kinderen een advies gegeven voor een frequentie van eens in de 6 weken. Moeder heeft herhaaldelijk aangegeven de omgang tussen vader en de kinderen stop te willen zetten. Het bedrijf A heeft aangegeven dat stopzetten van de omgang op dit moment niet het advies is vanuit A. Moeder geeft aan dat beide kinderen geen contact willen met hun vader. De indruk van A is dat deze visie vooral de visie van moeder is. Voor moeder zelf lijkt een contact van eens in de 6 weken tussen vader en de kinderen te veel te zijn. De kinderen lijken als het gaat om contacten met hun vader, niet vrij te zijn in hetgeen zij mogen laten zien aan de hulpverlening.'

6. Klaagster diende vervolgens een klacht in over het handelen van verweerster bij het bedrijf A. Naar aanleiding van de klacht vond op 1 februari 2017 een bemiddelingsgesprek plaats. Hierbij waren aanwezig klaagster, de vertrouwenspersoon van klaagster, de echtgenoot van verweerster en een externe bemiddelaar. Verweerster was op verzoek van klaagster niet bij het gesprek aanwezig.

7. De echtgenoot van verweerster zond op 17 februari 2017 via de e-mail het conceptverslag van het gesprek naar klaagster met het verzoek om hier desgewenst op te reageren. Het concept was opgesteld door de bemiddelaar. In de aanbiedingsmail schreef de echtgenoot van verweerster dat het eerste eindverslag van verweerster op 21 november 2016 gelijktijdig was gestuurd naar

klaagster, het IMW en Veilig Thuis.

8. Bijlage bij het conceptverslag van het gesprek op 1 februari 2017 was een brief van verweerster, gedateerd 16 februari 2017, aan klaagster. Hierin bood zij samengevat haar excuses aan voor het feit dat zij niet eerst een conceptversie van haar eindverslag naar klaagster heeft gestuurd voordat zij het verslag definitief heeft vastgesteld in het najaar van 2016. Verweerster bood in de brief haar excuses aan dat zij klaagster onvoldoende heeft geïnformeerd over de procedurele kant van de werkwijze van het bedrijf A.

9. Bij e-mail van 28 februari 2017 gaf klaagster een aantal wijzigingen door die zij graag verwerkt zag in het verslag van het bemiddelingsgesprek op 1 februari 2017. Daarnaast gaf zij een aantal punten door die zij verwerkt wilde zien in het eindverslag van verweerster.

10. Bij brief van 28 maart 2017 zonden verweerster en haar echtgenoot een aangepast eindverslag naar klaagster, gedateerd 28 maart 2017. In het aangepaste eindverslag staat voor zover hier van belang het volgende:

'Belangrijke mededeling betreffende het verslag

*Omdat moeder de hulpverlening abrupt beëindigd heeft en niet meer open stond voor contact - ook niet na dit voorgesteld te hebben, is ervoor gekozen om de inhoud van het verslag beperkt te houden. Intern is hier binnen A over gesproken en overeenstemming over bereikt. Reden voor het kort houden van het verslag is met name dat Y en Z niet gehoord zijn over welke informatie zij wel of niet in het verslag verwerkt wilden hebben. A heeft niet meer de gelegenheid gehad om hierover met Y en Z in gesprek te gaan, omdat moeder dit niet wilde. Voorts is het verslag geschreven, afgerond en naar moeder verwijzer (IMW (...)) en monitor (Veilig Thuis (...)) verstuurd. Hierbij is eraan voorbijgegaan om aan moeder de vraag voor te leggen wat haar visie is over de inhoud van dit verslag. Dit had wel moeten gebeuren. Hiervoor zijn aan moeder excuses aangeboden. Daarom is ervoor gekozen om de mening van moeder alsnog in het geheel toe te voegen aan de rapportage. Zie hiervoor einde verslag bij **Reactie moeder op het verslag**. Het eerder afgeronde en verstuurd eindverslag wordt ingetrokken bij IMW en Veilig Thuis.'*

11. Op 10 april 2017 verzocht klaagster via de e-mail aan de echtgenoot van verweerster om de vernietiging van haar dossier. Zij stuurde in april 2017 een aangetekende brief met een gelijkluidend verzoek naar het privéadres van verweerster en haar echtgenoot. In reactie hierop antwoordde de echtgenoot dat het bedrijf verplicht is om dossiers te bewaren op basis van de bestaande regelgeving. Hierop kon geen uitzondering worden gemaakt.

12. Klaagster diende vervolgens bij het College een klacht in over het handelen van verweerster.

3. Het standpunt van klaagster en de klachten

De klacht houdt in, zakelijk weergegeven, dat verweerster in strijd heeft gehandeld met de Beroepscode NVO. Zij onderscheidt concreet de volgende acht klachten.

1. Bij de aanvang van het hulpverleningstraject op 30 juni 2016 verstrekte verweerster geen informatie over de aard en het doel van de professionele relatie die ze aanging met klaagster en haar twee kinderen. Ook vertelde ze niets over haar werkwijze en sloot ze geen behandelingsovereenkomst. Evaluatiegesprekken vonden niet plaats. Het hulpverleningstraject was dus niet duidelijk. Verweerster bood hiervoor later haar excuses aan.

2. Verweerster toonde tijdens het hulpverleningstraject een gedragsomslag. In het begin had verweerster klaagster gesteund en gezegd dat als de kinderen niet naar hun vader wilden, dit niet

hoefde. Ongeveer zes weken na 30 juni 2016 vond een gedragsomslag plaats. Deze bestond eruit dat verweerster druk op de kinderen ging uitoefenen om wel naar hun vader te gaan. Klaagster had dit gemerkt toen haar dochter na ongeveer zes weken in de auto had gezegd dat ze geheimpjes had met verweerster die ze niet aan haar moeder mocht vertellen. Verweerster had tegen haar dochter gezegd dat ze ook alleen naar haar vader kon gaan als haar broer niet mee wilde. Haar dochter wilde dit helemaal niet. Klaagster had bovendien vanaf het begin van de hulpverlening gezegd dat de kinderen niet alleen naar hun vader mochten.

3. De inhoud van de eindverslagen van verweerster is strijdig met de mondelinge uitlatingen van verweerster tijdens de hulpverlening. Verweerster deelde haar in eerste instantie mee dat zij de kinderen niet naar hun vader moest sturen. De rechter had bepaald dat de kinderen eens in de zes weken 4,5 uur naar hun vader moesten. Klaagster had zich bij dit besluit neergelegd maar verweerster verklaarde meerdere malen dat dit eigenlijk te vaak was omdat de kinderen zich niet veilig voelden bij hun vader. Vervolgens schreef verweerster in haar eindverslagen dat klaagster het contact belemmerde tussen de kinderen en hun vader, of zij gebruikte woorden van deze strekking. Klaagster kon dit niet met elkaar rijmen.

4. De eindverslagen van verweerster zijn summier en onvolledig, bevatten onwaarheden en de visie van klaagster is onvoldoende verwerkt. Dit blijkt uit het volgende:

- a. verweerster stelt dat klaagster het contact belemmerde tussen de kinderen en vader. Dit is niet waar. Klaagster bracht de kinderen altijd naar hun vader omdat ze een brengplicht had. Dit deed zij ondanks het feit dat de kinderen protesteerden en verklaarden niet naar hun vader te willen. De kinderen kwamen na een bezoek aan hun vader dikwijls met blauwe plekken thuis;
- b. in de eindverslagen staat dat de hulpverlening aan klaagster en haar kinderen verplicht was. Ook dit is niet waar. Klaagster is op eigen initiatief een traject van hulpverlening gestart. Dit deed zij naar aanleiding van een gesprek dat zij daarvoor had gehad met de bijzonder curator. Die adviseerde haar toen om een hulpverleningstraject te starten;
- c. in de eindverslagen staat dat klaagster de hulpverlening abrupt en onverwacht beëindigde. Ook dit is niet waar. Nadat haar dochter na ongeveer zes weken had gezegd dat ze geheimpjes had met verweerster die ze niet aan haar moeder mocht vertellen, had klaagster kort daarna, tijdens een bezoek aan de praktijk van verweerster, tegen verweerster gezegd dat ze zich niet kon vinden in het traject zoals het verliep. Dit was lang voordat zij eind september 2016 het hulpverleningstraject had gestopt;
- d. in de eindverslagen staat dat klaagster meer op zoek leek te zijn naar iemand die haar visie volgde en dat zij niet open stond voor de adviezen vanuit de hulpverlening. Klaagster herkent zich niet in deze passages. Zij was naar verweerster gegaan met een hulpvraag, namelijk hoe ze met haar zoon moest omgaan die er slecht aan toe was. Zij was niet op zoek naar iemand die het met haar eens was.

5. Na de beëindiging van de hulpverlening eind september 2016, nam verweerster in oktober 2016 zonder instemming en medeweten van klaagster telefonisch contact op met de school van haar dochter. Klaagster hoorde dit van een van de docenten. Verweerster mocht dit niet doen omdat de hulpverlening al was geëindigd.

6. Verweerster zond tussen eind september en 31 oktober 2016 een eerste versie van het eindverslag naar het IMW en Veilig Thuis. Klaagster kende dit concept niet en heeft dit nooit gezien.

7. Verweerster zond vervolgens in het najaar van 2016 haar definitieve eindverslag gelijktijdig naar klaagster, IMW en Veilig Thuis. Verweerster heeft klaagster ten onrechte niet eerst de gelegenheid geboden om hierop te reageren.

8. Klaagster verzocht bij e-mail en bij aangetekende schrijven in april 2017 aan verweerster om de vernietiging van haar dossier. Zij heeft dit verzoek ook gestuurd naar het privéadres van verweerster en haar echtgenoot. Verweerster heeft dit verzoek van de hand gewezen met een beroep op de wettelijke bewaartermijnen voor dossiers.

4. Het standpunt van verweerster

Verweerster brengt in reactie op de klachten -zakelijk weergegeven- het volgende naar voren.

1. Het dossier van klaagster en de kinderen Y en Z was bij het bedrijf A terecht gekomen via de bijzonder curator. Het IMW heeft de procedurele kant geregeld. Voordat dit met het IMW was afgerond, heeft klaagster gebeld met het bedrijf A met de vraag of zij met spoed terecht kon omdat zij zich grote zorgen maakte over haar zoon. Het bedrijf A was hiermee akkoord gegaan en was eerder dan gebruikelijk gestart met het dossier. Verweerster neemt de adviezen van bijzonder curatoren zeer serieus. Deze zijn het vertrekpunt voor de hulpverlening. Tijdens de hulpverlening bleek echter dat klaagster steeds wilde afwijken van het omgangsadvies van de bijzonder curator.

2. Het bedrijf A was in 2016 nog een jonge organisatie waarin veel zaken op het punt van ontwikkeling stonden. Deze stand van zaken werd besproken met alle cliënten zodat zij een goede keuze konden maken over het aangaan van een hulpverleningsrelatie. In die tijd bestond alleen een interne klachtprocedure. In de klachtprocedure van klaagster was ervoor gekozen om een onpartijdige derde persoon bij de klachtprocedure te betrekken. De reden hiervoor was dat verweerster en haar echtgenoot beiden eigenaar zijn van het bedrijf A. Klaagster had hiermee ingestemd. Getracht was om de klachten van klaagster zorgvuldig te behandelen. Klaagster heeft tijdens de behandeling niet met verweerster willen praten. Inmiddels heeft het bedrijf A een externe klachtcommissie.

3. Verweerster herkent zich op veel punten niet in het beeld dat klaagster schetst van haar zelf, haar visie en haar werkwijze.

4. Voor verweerster is de bron van de onderhavige klachtprocedure duidelijk. Tijdens een gesprek met de dochter van klaagster op 26 juli 2016 had de dochter gezegd dat zij een leuk bezoek had gehad bij haar vader. In het volgende gesprek tussen verweerster en de dochter van klaagster op 2 augustus 2016, had klaagster vooraf met duidelijke stem gezegd dat de dochter iets heel belangrijks tegen verweerster wilde zeggen. Klaagster herhaalde dit een aantal keren. Klaagster was weggegaan en de dochter had gezegd dat zij het niet leuk vond bij haar vader en niet meer wilde gaan. Haar vader sloeg haar altijd en haar broer en zij mochten niets. Verweerster had gezegd dat dit vervelend was en dat de dochter tijdens de vorige afspraak had gezegd dat het zo leuk was geweest bij haar vader. Meteen daarna was de dochter heel hard gaan huilen en raakte overstuur. Zij verklaarde dat zij van klaagster moest zeggen dat ze niet meer naar haar vader wilde en dat hij haar sloeg. Klaagster wilde altijd weten hoe het was bij haar vader. De dochter mocht niets leuk vinden. Daarna raakte de dochter zichtbaar in paniek en zei dat ze dit niet had mogen zeggen. Klaagster zou heel erg boos worden. De dochter verzocht verweerster om dit niet met klaagster te bespreken. De rest van de afspraak gebruikte verweerster om de dochter rustig te krijgen.

5. Verweerster is ervan overtuigd dat klaagster haar zwart maakt om haar eigen aandeel in het geheel te maskeren. Verweerster is inmiddels twee jaar bezig met de klachtprocedures van klaagster en dat na een zeer korte periode van hulpverlening. Het verbaast haar dat klaagster drie pogingen van het College heeft gekregen om tot een klachtschrift te komen dat in behandeling is genomen. Verweerster gaat vervolgens in op de acht klachten.

6. In reactie op de eerste klacht, schrijft verweerster het volgende. In het telefonisch vooroverleg met klagster in juni 2016 heeft verweerster uitgebreid gesproken over haar werkwijze. In het daaropvolgende eerste gesprek, had klagster haar uitgebreid bevraagd over haar opleiding, werkervaring en werkwijze. Klagster wilde weten of verweerster wel 'opgewassen was tegen een situatie als deze'. Klagster had vervolgens ervoor gekozen om een start te maken met de begeleiding door het bedrijf A. Met klagster was ook besproken dat het bedrijf A een nog jonge organisatie was. Het is juist dat geen behandelingsovereenkomst was gesloten. Dit past niet binnen de werkwijze van het bedrijf A. De procedurele kant vanuit de verwijzer -in dit geval verliep dit via het IMW en resulteerde dit in een beschikking- was voor het bedrijf A een soort behandelingsovereenkomst. Ouders ondertekenen wel stukken vanuit de verwijzer waarmee ze toestemming geven om de begeleiding te starten. Het is eveneens juist dat nog geen evaluatiegesprekken hadden plaatsgevonden op het moment dat klagster de relatie had beëindigd. Dit was niet aan de orde gekomen. Het eerste gesprek was op 30 juni 2016. Na ongeveer drie maanden vindt een evaluatie plaats met de ouders, mogelijkerwijs de kinderen en met de verwijzer. Verweerster was in het traject met klagster niet tot een evaluatie gekomen. Rekening houdend met de zomervakantie zou dit ergens halverwege oktober 2016 zijn geweest. Klagster had daarvoor de hulpverlening al gestaakt.

7. In reactie op de tweede klacht schrijft verweerster het volgende. De gedragsomslag die klagster bij verweerster heeft bespeurd had plaatsgevonden ongeveer zes weken na 30 juni 2016. Deze periode kwam overeen met het gesprek dat verweerster op 6 augustus 2016 met de dochter van klagster had gevoerd. Het is pertinent onwaar en grote onzin dat zij druk op de kinderen heeft uitgeoefend om wel naar hun vader te gaan. Vanaf het begin van de begeleiding heeft zij aangegeven dat het verslag van de bijzonder curator en de beschikking van de rechtbank leidend waren. Evenmin heeft zij klagster of de kinderen erin gesteund dat zij niet naar hun vader hoefden. Klagster heeft wel verscheidene malen aangegeven van het advies te willen afwijken. Verweerster heeft verklaard hier niet achter te staan. Dit was niet aan de orde. Het kan niet zo zijn dat klagster haar hierin verkeerd heeft begrepen. De gestelde mededeling van de dochter over het hebben van 'geheimpjes' met verweerster sluit aan bij het gesprek dat zij op 6 augustus 2016 met klagsters dochter had gehad. Dit was echter niet op deze manier met de dochter besproken. Verweerster spreekt niet in termen van 'geheimpjes hebben'.

8. In reactie op de derde klacht schrijft verweerster het volgende. Zij herhaalt dat zij klagster (en de kinderen) er nooit in heeft gesteund dat de kinderen niet naar hun vader hoefden, ook niet in het begin van de begeleiding. De inhoud van de eindverslagen is dan ook niet in tegenspraak met wat verweerster mondeling heeft besproken met klagster of de kinderen.

9. In reactie op de vierde klacht schrijft verweerster het volgende. Het is niet de algemeen gevolgde werkwijze van het bedrijf A om heel uitgebreide verslaglegging te maken. De lengte en de inhoud van een rapportage is de keuze van de organisatie. Daarnaast was de begeleidingsperiode van korte duur (2,5 maand) waardoor het logisch is dat de verslaglegging beperkt is. Belangrijk is dat de visie helder is beschreven. Omdat de begeleiding abrupt is beëindigd, heeft geen overleg met de kinderen plaats kunnen vinden over wat zij wel of niet in het verslag verwoord wilden zien. Vertrouwelijkheid in de contacten met kinderen is een belangrijk iets en mag niet zomaar worden geschonden. De werkwijze van het bedrijf A is dat een rapportage altijd wordt gelezen door een gedragsdeskundige. Dat was in dit geval ook gebeurd. Samen wordt gekeken of de rapportage volledig is en of de visie voldoende duidelijk is beschreven. Verweerster is het er niet mee eens dat haar eindverslagen summier en onvolledig zijn. Als cliënten hierover tijdens een begeleidingsperiode een ander idee hebben, komt dit aan bod bij de bespreking van het verslag. Er kan dan worden uitgelegd waarom een bepaalde keuze is gemaakt. Ook kan het zijn dat aanpassingen in het verslag worden gemaakt. Doordat de begeleiding in het geval van klagster abrupt was geëindigd, heeft geen gesprek over de

verslaglegging kunnen plaatsvinden. Klaagster stond niet meer open voor contact. In de laatste versie van het eindverslag is de visie van klaagster geheel toegevoegd.

- a. op basis van de gesprekken met klaagster, de kinderen en haar eigen observaties, trok zij de conclusies zoals verwoord in het eindverslag. Het is duidelijk dat klaagster en verweerster het hierover niet met elkaar eens zijn. De grond voor alles wat klaagster beweert, hangt volgens klaagster samen met wat de dochter van klaagster haar heeft verteld;
- b. nergens in de eindverslagen schrijft verweerster dat de hulpverlening aan klaagster en haar kinderen verplicht was. Klaagster geeft hiermee een verkeerd en onjuist beeld;
- c. de weergave die klaagster geeft van het verloop van de begeleiding, is anders dan het feitelijk verloop van de begeleiding. Verweerster heeft professioneel en persoonlijk geen reden om een onjuist beeld te geven van de situatie. Het is duidelijk dat klaagster en zij het niet met elkaar eens zijn;
- d. het eindverslag geeft het beeld weer dat verweerster van klaagster heeft gekregen tijdens de begeleidingsperiode. Het is duidelijk dat klaagster en zij het niet met elkaar eens zijn.

10. In reactie op de vijfde klacht schrijft verweerster het volgende. Het is correct dat verweerster na het beëindigen van de begeleiding contact heeft gehad met de school van de dochter. Bij de start van de begeleiding had klaagster haar toestemming gegeven om contact op te nemen met de scholen van beide kinderen. Verweerster vraagt dit altijd expliciet aan de ouders. Er is contact geweest met beide scholen. Na het beëindigen van de begeleiding is contact geweest met de school om dit door te geven. Dit valt onder de standaard-werkwijze van het bedrijf A: als tijdens de begeleidingsperiode contact is geweest met scholen, wordt het doorgegeven als de begeleiding is gestopt. Hiermee weten de scholen dat zij niet meer bij het bedrijf A terecht kunnen. Toen verweerster met de school van de dochter belde, nam de juf van het schooljaar 2015/2016 op. Verweerster heeft alleen doorgegeven dat de begeleiding is gestopt en geen inhoudelijke informatie verstrekt. De juf vroeg of verweerster de nieuwe juf van het schooljaar 2016/2017 wilde spreken. Dit schooljaar was immers gestart. Verweerster heeft toen gezegd dat dit niet nodig was.

11. In reactie op de zesde klacht schrijft verweerster het volgende. Verweerster zond tussen eind september 2016 en 31 oktober 2016 geen concept-eindverslag naar het IMW en Veilig Thuis. Er is geen andere versie dan de versie die zij op 31 oktober 2017 naar klaagster heeft gestuurd en naar het IMW en Veilig Thuis. Verweerster heeft dit al eerder aan klaagster aangegeven. Ook bij de interne klachtprocedure is dit aan klaagster laten weten. Er is geen concept-verslag verspreid dat klaagster niet kent. Klaagster blijft echter volharden in een ander verhaal.

12. In reactie op de zevende klacht schrijft verweerster het volgende. Tijdens het laatste gesprek met klaagster op 27 september 2016 deelde klaagster mee de begeleiding stop te zetten en geen contact meer met verweerster te willen hebben. Via de mail probeerde verweerster nog een afspraak met klaagster te maken. Klaagster stond hier niet voor open. Verweerster schreef vervolgens het eindverslag en zond dit naar betrokkenen. In de interne klachtprocedure is besproken dat dit anders had gemoeten. Naar aanleiding hiervan maakte het bedrijf A een aanpassing in het beleid die inhield dat de visie van de ouders altijd moet worden toegevoegd in een verslag. Dit is ook zo naar klaagster gecommuniceerd. In het aangepaste eindverslag van 28 maart 2017 staat vermeld dat aan klaagster ten onrechte niet is gevraagd wat haar visie was op de inhoud van het verslag. Hiervoor zijn aan klaagster excuses aangeboden. Verweerster is van mening dat deze klacht onderhand wel klaar mag zijn. Zij heeft aan klaagster uitgelegd waarom dit zo is gegaan en erkend is dat dit niet goed is gegaan. De interne klachtprocedure is zorgvuldig doorlopen.

13. In reactie op de achtste klacht schrijft verweerster het volgende. Klaagster zond haar verzoek om vernietiging van haar dossier ook naar het privéadres van verweerster. Hiermee heeft zij de grenzen van de privacy overschreden. Verweerster wenst geen bemoeienis van klaagster op haar privéadres van welke aard dan ook. Het bedrijf A is gebonden aan wettelijke termijnen van bewaring. Volgens

de Jeugdwet moet een dossier jeugdhulp 15 jaar worden bewaard. Dit kan zelfs langer zijn als dit nodig is voor een zorgvuldige hulpverlening. Deze termijn begint te lopen na afloop van de jeugdhulp. Het is dus juist dat het verzoek van klaagster niet is gehonoreerd. De echtgenoot van verweerster (tevens mede-eigenaar van bedrijf A) zond hierover een e-mail aan klaagster waarin hij dit heeft uitgelegd.

5. Nadere reactie klaagster

In reactie op het standpunt van verweerschrift brengt klaagster samengevat het volgende naar voren.

1. Zij voelt zich niet geroepen om zich te verdedigen tegen de onjuistheden in het verweerschrift. Haar huisarts heeft haar gemotiveerd geadviseerd om te stoppen met de onderhavige klachtprocedure. Zij heeft daarnaast contact opgenomen met haar advocaat.
2. Het eindverslag van verweerster bevatte onjuistheden en onwaarheden. Om deze reden heeft zij haar klachten ingediend. Als verweerster de waarheid had verkondigd, had klaagster deze fase van haar leven definitief kunnen afsluiten. Verweerster zet haar in het eindverslag neer als iemand met een narcistische persoonlijkheidsstoornis. Dit is niet acceptabel.
3. Klaagster heeft het gevoel dat ze door het College van Toezicht op allerlei fronten is tegengewerkt. Haar klachtschrift is keer op keer afgewezen door het College. Voor haar staat nu alleen nog de optie open van een procedure bij de rechtbank. Hierover is ze in gesprek met haar advocaat.

6. Juridisch kader

a. Op het te beoordelen handelen van verweerster in de periode tot 1 januari 2017 is de Beroepscode 2008 van toepassing.

Artikel 15 van de Beroepscode 2008 bepaalt voor zover hier van belang het volgende:

‘De pedagoog moet aan de cliënt met wie hij de professionele relatie aan wil gaan, op een voor de cliënt begrijpelijke wijze informatie verstrekken over de aard en het doel van en de werkwijze tijdens de professionele relatie.

Als sprake is van een (wettelijk) vertegenwoordiger dan geldt deze verplichting jegens hem. Deze informatie betreft tenminste:

- de aard van de professionele relatie (onderzoek, behandeling, begeleiding, advisering) inclusief de positie van de cliënt en de pedagoog in dit proces;
- de doelstelling van de professionele relatie;
- de werkwijze tijdens de professionele relatie: de methoden en middelen die gehanteerd worden en de typen gegevens die over de cliënt verzameld worden;
- mogelijke (neven)effecten van de professionele relatie;
- de rechten van de cliënt waaronder het recht op inzage in het dossier;
- de gebondenheid van de pedagoog aan de NVO-beroepscode;
- de wijze waarop de professionele relatie wordt beëindigd, onverlet de mogelijkheid van verlenging.’

Artikel 19 van de Beroepscode 2008 bepaalt voor zover hier van belang het volgende:

‘1. De pedagoog die op verzoek van een externe opdrachtgever een professionele relatie aangaat met een cliënt, draagt er zorg voor dat de opdracht duidelijk omschreven is.

- De opdracht dient schriftelijk geformuleerd te zijn en schriftelijk voor akkoord verklaard te worden door opdrachtgever, cliënt en pedagoog.

- De omschrijving van de opdracht geeft aan wat het doel ervan is, de vraagstelling en bevat een indicatie van de werkzaamheden, de bevoegdheden, de rechten en verplichtingen, de daarmee gemoeide tijdsinvestering en de financiële afwikkeling. (...)'

Artikel 22 van de Beroepscode 2008 bepaalt voor zover hier van belang het volgende:

'Ten behoeve van het uitvoeren van de opdracht is de pedagoog gerechtigd aan degenen van wie beroepsmatige medewerking bij de uitvoering van de professionele relatie noodzakelijk is, de nodige gegevens te verstrekken, met inachtneming van *Artikel 8* (Vertrouwelijkheid).'

Artikel 23 van de Beroepscode 2008 bepaalt voor zover hier van belang het volgende:

'Een professionele relatie dient beëindigd te worden met een evaluatie van de uitvoering van de opdracht.'

Artikel 36 van de Beroepscode 2008 bepaalt voor zover hier van belang het volgende:

'1. Indien schriftelijk gerapporteerd wordt, dient de pedagoog zich te beperken tot het verstrekken van die gegevens, die voor de beantwoording van de vraagstelling en de doelstelling van belang zijn, zulks in duidelijke termen. Uit de rapportage moet duidelijk blijken wat de beperkingen zijn van de uitspraken en de gronden waarop de uitspraken berusten.'

Artikel 37 van de Beroepscode 2008 bepaalt voor zover hier van belang het volgende:

'1. Als de pedagoog schriftelijk rapporteert aan een externe opdrachtgever, biedt de pedagoog de cliënt de gelegenheid tot inzage in het rapport voordat het rapport wordt uitgebracht en verschaft hij de cliënt een afschrift.

(...)

3. De cliënt heeft het recht op verbetering van op hem betrekking hebbende feitelijke gegevens (...).'

b. Op het te beoordelen handelen van verweerster vanaf 1 januari 2017 is de Beroepscode 2017 van toepassing.

Artikel 34 van de Beroepscode 2017 bepaalt voor zover hier van belang het volgende:

'Bewaartermijn dossiers

De pedagoog bewaart het dossier vijftien jaar, of zoveel langer als nodig is voor de zorg van een goed pedagoog. De bewaartermijn wordt gerekend vanaf het jaar dat de professionele relatie is afgerond. (...).'

Artikel 36 van de Beroepscode 2017 bepaalt voor zover hier van belang het volgende:

'Recht op correctie, eigen verklaring en vernietiging

(...)

4. De cliënt kan de pedagoog verzoeken om vernietiging van (delen van) het dossier. In reactie op dit verzoek vernietigt de pedagoog (de betreffende delen van) het dossier, tenzij gegevens uit het dossier van aanmerkelijk belang moeten worden geacht voor een ander dan de cliënt. Indien de wettelijk vertegenwoordiger namens de cliënt om vernietiging verzoekt, kan vernietiging ook worden geweigerd indien de pedagoog meent dat de vernietiging van (delen van) het dossier in strijd is met de zorg van een goed pedagoog voor de cliënt.'

Artikel 37 van de Beroepscode 2017 bepaalt voor zover hier van belang het volgende:

'1. (...)

De pedagoog neemt bij het opstellen van de rapportage de volgende regels in acht:

- het rapport vermeldt de feiten, omstandigheden en bevindingen waarop het berust;

- het rapport geeft blijk van een geschikte methode van onderzoek om de voorgelegde vraagstelling te beantwoorden;
- het rapport vermeldt de bronnen waarop het berust, daaronder begrepen de gebruikte literatuur en de geconsulteerde personen of instanties. (...);

7. De beoordeling van de klacht

Het College overweegt als volgt.

1. Het College wijst er allereerst op dat het bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen 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 beoordeelt in het navolgende de acht klachten die zijn opgenomen in het verslag van het gesprek met klaagster op 23 april 2018. Klaagster heeft in dit gesprek verklaard dat dit haar klachten waren en ze heeft het verslag goedgekeurd.

3. De eerste klacht betreft de informatie die verweerster heeft verstrekt bij aanvang en tijdens het hulpverleningstraject, en het nalaten van het houden van evaluatiegesprekken tijdens de hulpverlening. Klaagster is van mening dat de hulpverlening hierdoor gebrekkig is geweest. Vast staat dat verweerster geen behandelplan of een ander schriftelijk document heeft opgesteld bij de aanvang van de hulpverlening aan het gezin van klaagster en de vader van haar kinderen. Ook tijdens het hulpverleningstraject heeft zij dit niet gedaan. Dit is strijdig met artikel 19 van de Beroepscode 2008 waarin staat dat een opdracht schriftelijk moet zijn geformuleerd en voor akkoord moet zijn verklaard door de opdrachtgever, de cliënt en de pedagoog. Het College acht het wel aannemelijk dat verweerster bij aanvang van de relatie aan klaagster mondelinge informatie heeft gegeven over de aard en het doel van hun professionele relatie en de door haar gehanteerde werkwijze. Dit is haar standaard-aanpak bij een nieuwe zaak, zo heeft zij verklaard. Klaagster heeft niet weersproken dat dit is gebeurd. Hiermee is echter niet voldaan aan het vereiste van schriftelijke vastlegging van de opdracht. In zoverre is de klacht gegrond.

Wat betreft het nalaten van evaluatiegesprekken overweegt het College dat vast staat dat de hulpverlening relatief kort heeft geduurd: ongeveer 2,5 maand exclusief de zomervakantieperiode. Verweerster heeft tijdens de hoorzitting verklaard dat zij na de eerste drie maanden een eerste evaluatie had willen houden maar dat zij daar niet aan toe is gekomen omdat klaagster de hulpverlening voortijdig heeft beëindigd. Het achterwege laten van een (eerste) evaluatiegesprek acht het College in deze context begrijpelijk en aanvaardbaar. Er is geen sprake geweest van schending van artikel 23 van de Beroepscode 2008. In zoverre is de klacht ongegrond.

4. De tweede klacht betreft een gedragsomslag die verweerster zou hebben vertoond ongeveer zes weken na aanvang van de hulpverlening. De eerste zes weken zou verweerster hebben gezegd dat de kinderen niet naar hun vader hoefden als ze dit niet wilden. Na zes weken is verweerster druk gaan uitoefenen op de kinderen om wél naar hun vader te gaan. Verweerster ontkent dat zij dit zo heeft gezegd of zo heeft gehandeld. Zij heeft nooit druk op de kinderen uitgeoefend om al dan niet naar hun vader te gaan. De lezingen van partijen verschillen derhalve van elkaar waardoor niet is komen vast te staan dat verweerster de gestelde gedragsomslag heeft vertoond. Deze is daarmee niet aannemelijk geworden. Hier komt bij dat verweerster heeft verklaard dat het advies van de bijzonder curator voor haar leidend is geweest en dat dit advies eenduidig en consequent is wat betreft de contacten met vader. De klacht is in zoverre ongegrond.

5. Hetzelfde geldt voor de klacht dat de mondelinge uitlatingen van verweerster tijdens de hulpverlening strijdig zijn geweest met de inhoud van haar eindverslag. Ook dit is niet komen vast te staan. Verweerster ontkent dat hiervan sprake is geweest. Het door klaagster gestelde is niet aannemelijk geworden. Ook deze klacht is ongegrond.

6. De vierde klacht betreft de kwaliteit van de eindverslagen van verweerster. Deze zouden onwaarheden bevatten en de visie van klaagster zou onvoldoende verwerkt zijn. Bovendien zouden ze summier en onvolledig zijn. Het College heeft geen onwaarheden in de eindverslagen kunnen vaststellen. Zo schrijft verweerster nergens dat de hulpverlening aan het gezin van klaagster verplicht is geweest. Wel is het zo, dat in de eerste versie van het eindverslag, gedateerd 31 oktober 2016, de visie van klaagster ontbreekt. In de tweede versie van het eindverslag, gedateerd 28 maart 2017, heeft verweerster dit gecorrigeerd door de lezing van klaagster alsnog toe te voegen. De klachten over de onwaarheden en het niet-verwerken van de visie van klaagster acht het College dan ook ongegrond. Het College merkt hierbij op dat het verweerster, als professioneel hulpverlener, is toegestaan om een ander beeld van klaagster en haar handelen te hebben -en dit in haar eindverslag op te nemen- dan het beeld dat klaagster graag in de eindverslagen had zien staan. Het College vindt de eindverslagen wel summier en onvolledig. Over de inhoud van de gesprekken met klaagster en de kinderen wordt geen mededeling gedaan. De feiten, omstandigheden en bevindingen waarop deze berusten staan niet duidelijk omschreven, de gebruikte methode van onderzoek om de vraagstelling te beantwoorden staat nergens vermeld en de bronnen waarop de eindverslagen berusten zijn onbekend. Hiermee voldoen de eindverslagen niet aan artikel 36 van de Beroepscode 2008 en artikel 37 van de Beroepscode 2017. Verweerster heeft verklaard dat haar bedrijf nooit uitgebreide verslagen opstelt. Bovendien was de hulpverlening van korte duur, abrupt door klaagster geëindigd en heeft zij de inhoud van haar verslag niet met de kinderen mogen afstemmen. Het College is van oordeel dat deze omstandigheden niet rechtvaardigen dat verweerster zich niet aan bovenstaande verplichtingen heeft gehouden. Het College acht de klacht op dit onderdeel gegrond.

7. De vijfde klacht gaat erover dat verweerster na de beëindiging van de hulpverlening eind september 2016, telefonisch contact heeft opgenomen met de school van de dochter van klaagster. Niet ter discussie staat, dat verweerster dit inderdaad heeft gedaan. Over de inhoud van dit telefoongesprek verschillen partijen van mening. Verweerster stelt dat zij alleen heeft gezegd dat de begeleiding is gestopt en dat zij geen inhoudelijke informatie heeft verstrekt. Klaagster stelt dat verweerster meer dan dit heeft gezegd. Klaagster was zelf niet bij dit gesprek aanwezig en heeft haar standpunt niet nader onderbouwd, bijvoorbeeld met een verklaring van de betrokken leerkracht. Het door klaagster gestelde is daarmee onvoldoende aannemelijk geworden. In algemene zin merkt het College op dat het beter is om de beëindiging van de hulpverlening schriftelijk aan derde partijen door te geven. Hierdoor kan geen discussie ontstaan over het besprokene. Verweerster had op dit punt zorgvuldiger kunnen handelen maar is met dit handelen wel binnen de grenzen gebleven van een redelijk bekwame beroepsuitoefening. Deze klacht is ongegrond.

8. De zesde klacht is dat verweerster een eerdere versie van haar eerste eindverslag, gedateerd 31 oktober 2016, heeft verspreid aan het IMW en Veilig Thuis. Klaagster heeft deze eerdere versie ten onrechte nooit gezien, zo stelt zij. Verweerster ontkent dat er sprake is geweest van een eerdere versie. In de onderhavige procedure is geen eerdere versie ingebracht. Het bestaan van een eerdere versie is derhalve niet komen vast te staan. Deze klacht is ongegrond.

9. De zevende klacht is dat verweerster aan klaagster niet eerst de gelegenheid heeft geboden om op het eindverslag, gedateerd 31 oktober 2016, te reageren maar dit gelijktijdig aan de externe opdrachtgever, IMW, en Veilig Thuis, heeft gezonden. Gebleken is dat verweerster dit inderdaad heeft nagelaten. Het is echter zo dat verweerster, na het doorlopen van de interne klachtprocedure, het eerste eindverslag heeft ingetrokken en een tweede eindverslag heeft opgesteld, gedateerd 28

maart 2017. Hierin staat de reactie van klagster opgenomen. Deze klacht gaat derhalve over een inmiddels ingetrokken eindverslag. Daarom treft deze klacht geen doel. De klacht is op dit onderdeel ongegrond

10. De achtste klacht is dat verweerster heeft nagelaten om het verzoek van klagster te honoreren om haar dossier te vernietigen. Op deze klacht is de Beroepscode 2017 van toepassing omdat dit verzoek is gedaan na 1 januari 2017, de datum van inwerkingtreding van de Beroepscode 2017. Gebleken is dat klagster haar verzoek op 10 april 2017 via de e-mail heeft gericht aan de mede-eigenaar van het bedrijf, tevens de echtgenoot van verweerster, en niet aan verweerster zelf. Klagster heeft haar verzoek echter ook gestuurd naar het privéadres van verweerster waar zij samen met haar echtgenoot woont. Het College gaat er mede daarom vanuit dat het verzoek tot vernietiging bij verweerster bekend is geweest hoewel het, zoals verweerster terecht stelt, geen pas geeft om dit soort verzoeken naar het privéadres van een hulpverlener te sturen. Verweerster heeft voorts niet gesteld dat zij niet bekend was met het verzoek tot vernietiging van het dossier. Vast staat dat het verzoek om vernietiging is afgewezen met een beroep op de wettelijke bewaartermijnen zonder dit nader te motiveren. Artikel 36 van de Beroepscode 2017 geeft echter aan cliënten het 'recht' op vernietiging van hun dossier, en geeft daarmee een uitzondering op de algemene regel van artikel 34 van de Beroepscode 2017. Een dergelijk verzoek tot vernietiging moet worden gehonoreerd tenzij bepaalde gegevens van aanmerkelijk belang zijn voor een ander dan de betrokken cliënt, of in strijd zijn met de zorg van een goed pedagoog voor de cliënt in het geval van minderjarige kinderen. Het bedrijf van verweerster heeft deze afweging ten onrechte niet gemaakt. Hiermee heeft het bedrijf in strijd gehandeld met artikel 36 van de Beroepscode 2017. Het College merkt daarbij nog op dat andere wettelijke regelingen soortgelijke bepalingen bevatten. Het College rekent deze nalatigheid verweerster aan omdat zij de mede-eigenaar is van het bedrijf A en het verzoek tot vernietiging bij haar bekend was. Het feit dat klagster niet meer met verweerster te maken wilde hebben, doet hier niet aan af. De klacht is op dit onderdeel gegrond.

11. Ten overvloede merkt het College het volgende op. Verweerster heeft zich erover verbaasd dat klagster in de onderhavige procedure een aantal keren de gelegenheid heeft gekregen om haar klachten aan te vullen en toe te lichten. Het College had echter de indruk gekregen dat de besluiten om de klacht voorsnog niet ontvankelijk te verklaren, uitsluitend werden veroorzaakt doordat klagster niet goed in staat was haar klacht te verwoorden. Het College acht het ongewenst dat om die reden een klacht niet wordt beoordeeld. Het lid van het College dat behulpzaam is geweest bij het verwoorden van de klacht, heeft geen deel uitgemaakt van het College dat de klacht beoordeelt. De opmerking van klagster dat zij zich niet gehoord voelt door het College, kan het College mede in het licht van het bovenstaande niet plaatsen.

8. Uitspraak

Het voorgaande overwegende komt het College tot de volgende uitspraak.

De klacht is gegrond wat betreft de gebrekkige informatie die verweerster aan klagster heeft verstrekt bij de aanvang en tijdens het hulpverleningstraject, het summier en onvolledig zijn van de eindverslagen en het zonder nadere deugdelijke motivering weigeren van het verzoek om vernietiging van het dossier.

Omdat de klachten over het handelen van verweerster op meerdere onderdelen gegrond zijn, acht het College het opleggen van een maatregel passend.

Het College heeft bij het opleggen van een maatregel rekening gehouden met het feit dat de hulpverlening relatief kort heeft geduurd en door klagster voortijdig is beëindigd. Daarom volstaat het College met het opleggen van de lichtste disciplinaire maatregel. Het College legt aan verweester de maatregel op van een waarschuwing.

Aldus gedaan op 26 november 2018 door het College van Toezicht.

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

mevrouw mr. J. Siemons, ambtelijk secretaris