

De pedagoog verzuimt om bij de intake heldere afspraken te maken met moeder over de positie van vader, de juridische ouder. Zij is bovendien onzorgvuldig in haar communicatie - op brieven van moeder reageert zij heel laat of zelfs niet.

08-06 Uitspraak van het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijskundigen, hierna te noemen de NVO

Het College van Toezicht, hierna te noemen het College, bestaande uit A.J. van Montfoort, G.J. van Egmond, M.J. Dunnewijk, B.J. van Leeuwen en J.P.M. Wichers-Bots, beraadslaagt en besluit in voltallige samenstelling. Het College heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de door mevrouw X, hierna te noemen klaagster, ingediende klacht tegen mevrouw drs. Y, hierna te noemen verweerster.

1 Het verloop van de procedure

Op 13 oktober 2008 ontvangt het College een klachtschrift d.d. 5 oktober 2008 van klaagster met zeven bijlagen. Op 30 oktober 2008 ontvangt het College een aanvulling d.d. 30 oktober 2008 op het klachtschrift. Op 2 december 2008 ontvangt het College een verweerschrift d.d. 28 oktober 2008 met drie bijlagen van verweerster. Op 11 februari 2008 is een hoorzitting gehouden in aanwezigheid van klaagster, verweerster en gemachtigde van verweerster. Zowel klaagster als verweerster stuurde een pleitnotitie in. Partijen ontvingen over en weer een afschrift. De pleitnotities zijn toegevoegd aan het dossier. Van de hoorzitting is een verslag op hoofdlijnen gemaakt dat is toegevoegd aan het dossier.

2 De feiten en het verloop van de gebeurtenissen

Klaagsters zontje A. ondergaat een psychologisch onderzoek in verweerster praktijk. A's verwekker heeft A. erkend. Moeder heeft eenhoofdig gezag. Er is omgang tussen vader en A. Van het onderzoek wordt door verweerster een rapport opgemaakt. Klaagster ontvangt het rapport. Zij stuurt A's vader op 25 maart 2008 een kopie. Op 21 april 2008 stuurt klaagster een e-mail naar verweerster waarin zij haar verzoekt om toelichting te geven op informatie die zij van A's vader kreeg over zijn contact met de praktijk van verweerster. Op 7 mei 2008 antwoordt verweerster dat A's vader telefonisch contact met de praktijk heeft opgenomen omdat hij een gesprek wilde; dat de uitnodiging voor een gesprek door hem is afgeslagen en dat verweerster hem heeft toegezegd hem te zullen uitnodigen als A. over zes maanden voor een vervolgtraject wordt aangemeld. Op 7 mei 2008 vraagt klaagster aan verweerster om haar handelswijze jegens A's vader toe te lichten. In haar antwoord van 15 mei 2008 herhaalt verweerster hetgeen zij op 7 mei 2008 aan klaagster meldde en zij voegt toe dat zij geen informatie aan vader heeft gegeven. Voorts geeft zij aan dat zij de contacten van de periode na het afsluiten van de professionele relatie bij klaagsters zorgverzekeraar in rekening zal brengen en dat zij de correspondentie over het psychologisch onderzoek van A. beëindigt. Zij meldt dat zij klaagsters reactie over eventueel vervolgonderzoek afwacht en dat vader van het eventuele vervolgonderzoek uit de door klaagster toegezonden kopie op de hoogte is en alsdan de gelegenheid heeft om zijn verhaal te doen. Op 19 mei 2008 schrijft klaagster aan verweerster dat de omstandigheid dat deze buiten medeweten en zonder goedkeuring van klaagster A's vader toezeggingen heeft gedaan over zijn betrokkenheid bij een vervolgonderzoek, de vertrouwensrelatie heeft geschaad. Zij verzoekt verweerster om een brief aan A's vader te sturen waarin zij haar toezegging om hem bij vervolgonderzoek te betrekken, intrekt. Op 16 juni 2008 antwoordt verweerster onder meer dat zij een dergelijke toezegging aan A's vader niet heeft gedaan. Zij herhaalt haar standpunt inzake de declaratie van de kosten harerzijds gemoeid met de correspondentie met verweerster en verwijst naar de regeling daarvan in de ziektekostenverzekering. Zij herhaalt dat zij de correspondentie wenst te beëindigen. Op 18 juni 2008 vraagt klaagster per brief en per e-mail bij verweerster het dossier op. Op 13 augustus 2008 herhaalt zij dit verzoek per aangetekend schrijven. Op 2 september 2008 krijgt klaagster een reactie van verweerster. Verweerster stelt zich op het standpunt dat zij niet tekort is geschoten jegens klaagster door vader te woord te staan zonder informatie te geven. Verweerster verwijst naar haar bewaarplicht en stelt bereid te zijn om tegen vergoeding van kosten een kopie van het dossier aan klaagster te sturen. Op 5 oktober 2008 verzoekt klaagster verweerster per aangetekende brief om het dossier te vernietigen. Klaagster geeft daarbij aan dat zij in de toekomst geen gebruik zal maken van verweersters diensten. In de aanvulling op het klachtschrift meldt klaagster dat de brief op 9 oktober 2008 door de postbode bij verweerster is terugbezorgd omdat de geadresseerde verhuisd was. Klaagster vermeldt dat zij op 30 oktober 2008 op de website van verweersters praktijk nog hetzelfde adres aantreft als dat naar welk zij tot dan toe briefpost verstuurde.

3 De klachten

Klaagster verwijt verweerster het volgende.

1. Door de wijze waarop verweerster met klaagster heeft gecommuniceerd voelt zij zich gepasseerd, niet serieus genomen en genegeerd. Er is geen sprake meer van een vertrouwensrelatie en zij voelt zich zeer onprettig bij de gedachte dat persoonlijke gegevens van haar, haar huidige partner en haar zoon door verweerster worden bewaard.
2. Verweerster had geen informatie mogen geven noch toezeggingen mogen doen aan A's vader zonder klaagster

daarvan op de hoogte te stellen.

3. Verweerster heeft onzorgvuldig gehandeld door aan te kondigen dat de door klagster gevraagde toelichting op verweersters handelwijze diende te worden gedeclareerd bij klagsters zorgverzekeraar.

4. Op klagsters verzoek om het dossier over te dragen reageerde verweerster onbetamelijk laat.

5. Verweerster heeft onzorgvuldig gehandeld doordat op de website van haar praktijk in ieder geval nog tot 30 oktober 2008 een postadres werd vermeld op welk adres klagsters aangetekende brief van 5 oktober door de postbode niet meer kon worden aangeboden omdat de geadresseerde was verhuisd.

Klagster verlangt dat het gehele dossier bij verweerster wordt vernietigd.

4 Het verweer

Verweerster voert het volgende aan.

Verweersters verlate reactie, te weten op 2 september 2008, op klagsters brief van 18 juni 2008 was te wijten aan de omstandigheid dat zij in deze vakantieperiode voor drie collega's waarnam, vervolgens zelf met vakantie was en ondertussen voorbereidingen moest treffen voor de verhuizing van de praktijk, en omdat zij juridisch advies wilde verkrijgen alvorens klagster te antwoorden. Op verweersters brief van 13 augustus 2008 heeft zij zo vlug mogelijk gereageerd. Het advies luidde dat verweerster een kopie van het dossier aan klagster kon sturen maar het dossier tenminste 15 jaar lang diende te bewaren. Aan het verzoek om het dossier te vernietigen kon verweerster derhalve niet voldoen. Verweerster heeft aan klagster duidelijk gemaakt dat zij het dossier bovendien niet kon vernietigen zolang er door klagster procedures jegens haar werden gevoerd.

Klagsters brief van 5 oktober 2008 heeft verweerster niet bereikt omdat de praktijk op 30 september 2008 verhuisde naar een andere locatie. Klagsters e-mail van 7 oktober 2008 bereikte verweersters praktijk maar kon door verweerster pas drie weken later worden gelezen omdat zij op 7 oktober 2008 vertrok voor een studiereis.

A's vader heeft met verweerster telefonisch contact opgenomen. Vader wilde graag een persoonlijk gesprek met verweerster. Verweerster heeft verklaard daartoe bereid te zijn maar er tevens met nadruk op gewezen dat hij geen informatie van haar of van praktijkgenoten zou krijgen en ook geen inzage in het dossier. In dit telefoongesprek heeft verweerster geen informatie gegeven noch gevraagd. Omdat dit gesprek een informatief en 'brandblussend' karakter had leek het verweerster niet noodzakelijk om klagster er over in te lichten. Dat vader een andere weergave van het gesprek met verweerster aan klagster heeft voorgelegd kan verweerster niet worden verweten.

Op een voorstel tot bemiddeling door een klachtenfunctionaris is klagster niet ingegaan, zo moge blijken uit de e-mail van 13 november 2008 van deze functionaris. Verweerster betreurt het dat er zodoende geen communicatie mogelijk is en dat er steeds meer verwijten aan haar adres worden geuit.

Verweerster verklaart mondeling dat zij bereid is om het dossier te vernietigen zodra de door klagster aangespannen klachtprocedures tegen haar zijn afgesloten.

Het verbaast verweerster dat de klacht door dit College ontvankelijk is verklaard terwijl verweerster in haar hoedanigheid van eerstelijnspsycholoog is opgetreden.

5 De beoordeling van de klachten

Het College overweegt het volgende.

Met betrekking tot de ontvankelijkheid overweegt het College als volgt.

Het College stelt vast dat verweerster bij de ondertekening van haar brief van 2 september 2008 naast haar hoedanigheid van Gezondheidszorgpsycholoog tevens die van Orthopedagoog Generalist NVO opvoert.

Het College stelt vast dat verweerster lid is van de NVO, in hoedanigheid heeft gehandeld, in het kader van een professionele relatie. Het College acht zich derhalve bevoegd verweersters handelen te toetsen aan de Beroepscode van de NVO. Klagsters klachten zijn in dit opzicht en ook overigens ontvankelijk.

Met betrekking tot klachtonderdeel 1, 4 en 5.

Het College vat de klachtonderdelen 1, 4 en 5 op als bevattende klachten over de wijze waarop verweerster communiceerde.

Het College merkt verweersters werkwijze in meerdere opzichten aan als onzorgvuldig.

Op klagsters brief van 19 mei 2008 volgt eerst na 28 dagen een schriftelijke reactie van verweerster; op klagsters brief van 18 juni 2008 volgt, ook na rappel van 23 juni en 2 juli 2008, geen reactie van verweerster; op klagsters aangetekende brief van 13 augustus 2008 volgt 20 dagen later een schriftelijke reactie van verweerster, en klagsters aangetekende brief verzonden op 7 oktober 2008 komt als onbestelbaar retour terwijl klagster daarvoor het adres gebruikt dat op 30 oktober 2008 nog als praktijkadres wordt vermeld op verweersters website.

Voorts laat verweerster na om klagster te melden dat en op welke wijze er tussen de heer B., praktijkgenoot van verweerster, en A's vader, alsmede tussen verweerster en A's vader, telefonisch contact is geweest.

Het College stelt vast dat verweerster heeft verzuimd om tijdens de intake heldere afspraken te maken over de positie van A's vader als juridische ouder.

De klachtonderdelen 1, 4 en 5, opgevat als boven beschreven, zijn derhalve gegrond.

Met betrekking tot klachtonderdeel 2.

Het College kan niet vaststellen wat de feitelijke gang van zaken en de inhoud is geweest tijdens het telefoongesprek van de heer B. en verweerster met A's vader. Derhalve is niet vast te stellen of verweerster aan A's vader wel of geen toezegging heeft gedaan om hem bij vervolgonderzoek te betrekken.

Klachtonderdeel 2. is ongegrond.

Met betrekking tot klachtonderdeel 3.

Het College kan niet vaststellen wat de feitelijke gang van zaken en de inhoud is geweest in de communicatie tussen verweerster en klaagster over de noodzaak voor verweerster om de tijd, gemoeid met het geven van toelichting aan klaagster nadat de professionele relatie was geëindigd, als consult bij verweersters zorgverzekeraar te declareren.

Klachtonderdeel 3. is ongegrond.

Het College stelt vast dat verweerster heeft verklaard het dossier van klaagster en A. te zullen vernietigen zodra de door klaagster jegens verweerster aangespannen klachtprocedures zullen zijn afgesloten.

6 Uitspraak

Dit alles overwegende komt het College van Toezicht tot de volgende uitspraak.

De klachtonderdelen 1, 4 en 5 zijn gegrond, de overige klachtonderdelen zijn ongegrond.

Het College waarschuwt verweerster.

Aldus gedaan de 11^e februari 2009 door het College van Toezicht.

Mr. dr. A.J. van Montfoort, voorzitter

Mevrouw mr. N. Jacobs, ambtelijk secretaris