

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

Uitspraak inzake het beroep tegen de uitspraak van het College van Toezicht van de NVO van 11 maart 2009.

Beide partijen in de behandeling in eerste aanleg gaan in beroep tegen deze uitspraak.

Mevrouw A te X, hierna te noemen: appellante

Versus

Mevrouw drs. B te Y, hierna te noemen: verweerster

Samenstelling van het College van Beroep van de NVO.

Beraadslaging en besluit vonden plaats in de volgende samenstelling:

Mevrouw dr.mr. M.E. Kalverboer, voorzitter

Mevrouw drs. E.H.M. Loykens, lid

Mevrouw drs. M. Salverda, lid

De heer drs. M. Faas, lid

Het College van Beroep baseert zich bij de behandeling van dit beroep op de beroepscode van de NVO en het Reglement voor het College van toezicht en het College van Beroep van de NVO.

Het College van Beroep beslist in deze zaak conform de taakstelling in artikel 3.1 van het bovengenoemde Reglement, waarin staat dat het College van Beroep onderzoek doet op grond van de klacht, vervat in het beroepschrift. Daarbij kan het College van Beroep de uitspraak van het College van Toezicht bevestigen, wijzigen, dan wel vernietigen. Het College van Beroep komt daarmee tot een definitief eindoordeel.

1. Verloop van de procedure tot nu toe

Op 13 oktober 2008 heeft appellante een klachtschrift ingediend bij het College van Toezicht van de NVO (hierna: CvT) met op 30 oktober 2008 nog een aanvulling hierop. De klacht betrof de communicatie van verweerster met appellante, het contact met en de toezeggingen die zouden zijn gedaan aan de biologische vader van zoon J., die geen ouderlijk gezag heeft en als derde het voornemen de correspondentie over dit laatste onderwerp te declareren bij de zorgverzekeraar.

In de uitspraak van 11 maart 2009 heeft het CvT de klacht over de communicatie gegrond verklaard en de overige klachtonderdelen ongegrond verklaard. Het CvT heeft verweerster in het kader van het gegronde klachtonderdeel een waarschuwing gegeven.

Tegen deze uitspraak komt appellante in beroep bij brief van 2 april 2009. Verweerster komt eveneens in beroep tegen de uitspraak bij brief van 8 mei 2009. Beide partijen geven eveneens in een verweerschrift hun reactie op het beroep van de andere partij aan. Appellante bij schriftelijk verweer op 23 juni 2009. Verweerster doet dit in haar brief van 8 mei 2009.

Het College van Beroep heeft besloten de behandeling van beide beroepen te combineren.

2. Achtergrond van het beroep

Appellante tekent beroep aan tegen de uitspraak van het CvT omdat zij het niet eens is met het ongegrond verklaren van het tweede en derde klachtonderdeel. Met name de overwegingen van het CvT dat er geen bewijs zou zijn voor het standpunt van appellante wijst zij van de hand. Zij voert in het beroep dezelfde gronden aan als die in de klacht in eerste instantie zijn aangegeven, hieronder weergegeven in de gronden van het beroep.

Verweerster tekent beroep aan tegen de uitspraak van het CvT omdat zij het niet eens is met de gegrondverklaring van het eerste klachtonderdeel. Zij stelt dat de motivering van het CvT hierbij onjuist en onvolledig is.

Bovengenoemde drie klachtonderdelen betreffen alle het zorgvuldig handelen van de pedagoog, zoals omschreven in artikel 7 van de beroepscode.

3. Ontvankelijkheid

Appellante heeft tijdig een gemotiveerd beroepschrift ingediend tegen de uitspraak van het CvT van 11 maart 2009, verzonden op 13 maart 2009.

Het beroep voldoet aan het vereiste, gesteld in artikel 4 van de Beroepscode en het artikel 5.1 van het Reglement van het College van Toezicht en het College van Beroep met betrekking tot het indienen van een beroepschrift. Appellante is dan ook in haar beroep ontvankelijk.

Verweerster heeft tijdig een gemotiveerd beroepschrift ingediend tegen de uitspraak van het CvT van 11 maart 2009, verzonden op 13 maart 2009.

Het beroep voldoet aan het vereiste, gesteld in artikel 4 van de Beroepscode en het artikel 5.1 van het Reglement van het College van Toezicht en het College van Beroep met betrekking tot het indienen van een beroepschrift. Verweerster is dan ook in haar beroep ontvankelijk.

4. De feiten en het verloop van de gebeurtenissen

Zoontje van appellante, J., ondergaat een psychologisch onderzoek in de praktijk van verweerster. Moeder heeft het gezag. Met de biologische vader is een omgangsregeling. Appellante ontvangt een rapport van het onderzoek. Zij stuurt een kopie naar de vader. Zij verneemt enige tijd later dat er contact is geweest van de vader met de praktijk van verweerster.

Op 21 april stuurt appellante een e-mail naar verweerster met de vraag om toelichting over dit contact en de afspraak die met de vader zou zijn gemaakt. Op 7 mei antwoordt verweerster dat de vader de praktijk had gebeld omdat hij een gesprek wilde. Zij nodigde hem uit langs te komen, waarna hij dit afsloeg. Verweerster mailt verder dat zij hem zal uitnodigen wanneer J. voor een eventueel vervolgt raject wordt aangemeld.

In een antwoordmail op 7 mei vraagt appellante om toelichting over de handelwijze van verweerster ten opzichte van de vader. In een mail van 15 mei antwoordt verweerster dat de vader zijn verhaal aan haar kwijt wilde en dat hij van haar geen informatie heeft gehad. Zij geeft tevens aan dat zij, gezien de tijd die zij aan het lezen en beantwoorden van de mails heeft gependend, deze tijd zal declareren bij de ziektekostenverzekeraar. Tevens geeft zij aan dat zij hiermee de correspondentie over het onderzoek van J. beëindigt. Tot slot schrijft zij dat zij de reactie van appellante met betrekking tot een eventueel vervolgonderzoek afwacht, dat vader van het besluit tot een eventueel vervolgonderzoek op de hoogte is en dat hij dan wederom de gelegenheid heeft om zijn verhaal te doen. Op 19 mei reageert appellante op deze mail met een brief aan verweerster, waarin zij schrijft dat verweerster met de gedane toezegging de vertrouwensrelatie heeft geschaad. Zij verzoekt verweerster om de gedane toezegging aan vader schriftelijk in te trekken. Verweerster antwoordt op 16 juni 2008 dat zij een dergelijke toezegging niet heeft gedaan. Zij herhaalt haar standpunt over de declaratie van de kosten en geeft nogmaals aan dat zij de correspondentie wil beëindigen. Op 18 juni 2008 laat appellante schriftelijk weten aan verweerster dat zij het niet eens is met verweerster en zij verzoekt haar het dossier van J. aan haar op te sturen. Op 13 augustus 2008 herhaalt zij dit verzoek per aangetekende brief. Op 2 september 2008 beantwoordt verweerster deze brief. Zij stelt dat zij in deze zaak juist heeft gehandeld. Zij geeft aan dat zij het dossier niet kan opsturen omdat zij een bewaarplicht heeft, maar dat zij appellante wel een kopie van het dossier kan sturen, tegen betaling van onkosten.

Appellante antwoordt op 5 oktober 2009 per aangetekend schrijven met het verzoek het dossier te vernietigen. Zij geeft aan dat zij geen gebruik meer zal maken van de diensten van verweerster in de toekomst. Op dezelfde dag dient appellante een klacht in bij het College van Toezicht van de NVO. In een aanvulling op dit klachtschrift van 30 oktober 2008 laat appellante weten dat de brief van 5 oktober aan verweerster aan haar retour is gezonden omdat de geadresseerde verhuisd zou zijn en de brief niet te bestellen was. Op de website van verweerster stond op 30 oktober nog hetzelfde adres als zij bij de adressering had gebruikt.

5. Behandeling van het beroep

Hieronder worden de gronden van de twee beroepen aangegeven.

Allereerst, onder 1., wordt het beroep van appellante behandeld, en meteen daarna het verweerschrift hierop van verweerster.

Onder punt 2. wordt het beroep van verweerster behandeld, en meteen daarna het verweerschrift hierop van appellante.

1. Het beroep van mevrouw A (hierna appellante)

Het beroep behelst de ongegrond verklaring van de in eerdere instantie ingediende klachten, door het CvT benoemd als klachtonderdeel 2 en 3, in het beroepschrift hier en daar aangevuld naar aanleiding van het verweer van verweerster en de overwegingen van het CvT.

De gronden worden hieronder behandeld, in de volgorde waarin het CvT haar overwegingen heeft gedaan.

Klachtonderdeel 2: verweerster had geen informatie mogen geven noch toezeggingen mogen doen aan J's vader zonder appellante daarvan op de hoogte te stellen.

Appellante stelt dat er, in tegenstelling tot de mening van het CvT, wel degelijk bewijs is dat verweerster een toezegging heeft gedaan. Of deze toezegging in het telefoongesprek is gedaan is volgens appellante niet relevant, het gaat er om dat verweerster in enkele mails (die van 7 en 15 mei 2008) heeft geschreven dat de vader de gelegenheid krijgt om zijn verhaal te doen wanneer J. na een half jaar een vervolgonderzoek mocht krijgen.

Verweerster heeft verzuimd deze toezeggingen aan de vader eerst met appellante te bespreken, terwijl zij op de hoogte was van het feit dat de vader geen gezag heeft.

Het verweer van verweerster tijdens de hoorzitting dat de mail wellicht verkeerd uitgelegd kan worden vindt zij ongeloofwaardig. Zij neemt aan dat iemand met de ervaring van verweerster toch wel een duidelijk verwoorde mail kan schrijven. Ook vraagt zij zich af waarom verweerster dan geen rectificatie op haar mail wilde maken.

Klachtonderdeel 3: Verweerster heeft onzorgvuldig gehandeld door aan te kondigen dat de door klaagster gevraagde toelichting op verweersters handelwijze diende te worden gedeclareerd bij klaagsters zorgverzekeraar.

Appellante is het niet eens met de overweging van het CvT dat deze klacht ongegrond is. Het college kan niet vaststellen wat de feitelijke gang van zaken en de inhoud is geweest in de communicatie tussen appellante en verweerster en kan niet beoordelen over de noodzaak van declaratie van de daaraan besteedde tijd door verweerster.

Appellante stelt dat verweerster voor het lezen en beantwoorden van twee mails een consult declareert. Zij betwijfelt of de tijd die hiermee gemoeid is geweest de declaratie van een consult rechtvaardigt en betwijfelt eveneens of verweerster dan bijgehouden heeft welke diensten zij in deze tijd heeft verricht. Eveneens stelt zij dat de mailwisseling geen vraag om inhoudelijke informatie betrof naar aanleiding van het onderzoek, maar 'persoonlijke' correspondentie over de vraag of er zonder haar toestemming een toezegging tot betrokkenheid van de vader is gedaan. Zij gaat ervan uit dat dergelijke correspondentie niet declarabel is.

Appellante heeft de mening dat het CvT te weinig aandacht heeft gehad voor het vragen van bewijsstukken voor de beweringen van verweerster.

Zij verzoekt alsnog tot gegrondverklaring van klachtonderdelen 2 en 3

Het verweerschrift van mevr. B (hierna verweerster)

Ten aanzien van klachtonderdeel 2: verweerster stelt dat ten opzichte van de oorspronkelijke klachtbrief van appellante de klacht in beroep is gewijzigd. Volgens verweerster heeft appellante in haar eerste klachtbrief als klacht verwoordt: "de biologische vader heeft geen ouderlijk gezag en zij is hem niet verplicht enige informatie of toezegging te doen en mijns inziens had zij dit überhaupt niet mogen doen zonder mij daarvan op de hoogte te stellen". Volgens verweerster stelt appellante nu dat zij nooit heeft beweerd dat er tijdens het telefoongesprek toezeggingen zijn gedaan, maar dat er toezeggingen per e-mail zijn gedaan. Verweerster geeft aan dat de mails geen inhoudelijke weergave zijn van het gesprek dat zij met de vader voerde en dat zij geen inhoudelijke informatie over het onderzoek heeft gegeven en geen enkele toezegging heeft gedaan aan de vader van J. Daarom heeft verweerster ook niet voldaan aan het verzoek om rectificatie van appellante. Verweerster heeft wel de brief van 16 juni 2008 geschreven om haar tegemoet te komen. Appellante heeft hiervan echter geen kopie naar de vader gestuurd.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3: verweerster stelt dat zij behoorlijk wat tijd heeft gestoken in het beantwoorden van de mails en brieven. Zij geeft aan dat de ziektekostenverzekeraar dan de mogelijkheid biedt een e-mailconsult te declareren. Dit is een kwart consult. Verweerster stelt hier

recht op te hebben omdat het om de vraag ging wie al dan niet bij het onderzoek van de zoon betrokken wordt. Verweerster heeft echter nooit een declaratie ingediend.

Verweerster verzoekt de uitspraak van ongegrondverklaring van bovenomschreven klachtonderdelen door het CvT in stand te laten.

Verweerster maakt tot slot de opmerking dat ongeoorloofde stukken zijn ingediend voor de beoordeling van het beroepsschrift. Het lijstje met data is door appellante weer ingediend, terwijl het door het CvT is geweigerd. Ook is een kopie van haar dupliek uit de klachtzaak bij het NIP ingediend, hetgeen verweerster onjuist vindt, zij stelt dat beide procedures strikt gescheiden gehouden moeten worden. Het College van Beroep heeft hierover naar partijen gereageerd in het schrijven van 25 mei 2009. Het datumlijstje mag nu wel aangevoerd worden, daar het ditmaal tijdig met de stukken is ingediend. De kopie van het repliek van de NIP-klachtzaak wordt buiten het dossier gehouden en niet meegenomen in de beoordeling.

2. Het beroep van mevrouw B (hierna verweerster)

Het beroep van verweerster is gericht tegen de gegrondverklaring van het eerste klachtonderdeel, dat de communicatie met appellante betreft. Zij stelt dat het CvT de schijn wekt gebruik te hebben gemaakt van een datumlijstje dat door appellante tijdens de zitting werd ingediend en dat geweigerd werd omdat dit te laat werd ingediend om nog mee te kunnen nemen bij de beoordeling. In een mailcorrespondentie op 11 en 16 maart 2009 tussen gemachtigde van verweerster en de ambtelijk secretaris van het CvT werd aangegeven dat dit lijstje niet bij de beoordeling van de klacht betrokken werd, ofschoon het per abuis in het dossier terecht gekomen was. Verweerster stelt dat het gebruik van de data in de motivatie van het CvT juist de tegenovergestelde indruk wekt.

Verweerster stelt niet te zijn bevraagd over de reden van haar 'reactiesnelheid' in de correspondentie met appellante. Zij geeft aan dat door haar vakantie, door waarneming van andere collega's tijdens hun vakantie en door de voorbereiding van de verhuizing van de praktijk betrekkelijk lange periodes ontstonden tussen het ontvangen van de correspondentie en het beantwoorden hiervan. Ook vindt zij dat het haar niet kan worden aangerekend dat een aangetekend stuk niet aan haar kon worden bezorgd. Tot 1 april 2009 had zij twee panden in huur: het oude adres van de praktijk en het nieuwe. Zij was in die periode nog dagelijks op het oude adres en telefoonnummer, fax en mailadres waren ongewijzigd gebleven.

De overweging van het CvT dat verweerster nagelaten heeft om klaagster te melden dat en op welke wijze er contact was geweest met de vader van J. met een praktijkgenoot van verweerster en met verweerster zelf beantwoordt verweerster als volgt: het contact met de praktijkgenoot bestond slechts uit de mededeling dat de vader met verweerster contact moest opnemen. Verweerster zelf heeft in het gesprek met de vader slechts algemene informatie verstrekt. Zij vindt het dan ook niet onzorgvuldig dat zij dit gesprek niet aan de moeder heeft gemeld.

Verweerster is het ook niet eens met de conclusie van het CvT dat er geen heldere afspraken zijn gemaakt tijdens de intake over de positie van de vader van J. Zij heeft tijdens de intake gevraagd naar de gezagspositie van de ouders. Klaagster heeft dit ook in de mail van 7 mei 2008 bevestigd.

Verweerster verzoekt tot ongegrondverklaring van de klachtonderdelen die de communicatie betreffen.

Het verweer van mevrouw A (hierna appellante)

Appellante stelt dat het datumlijstje helemaal niet gebruikt hoeft te zijn bij de beoordeling van de klacht. Uit de poststukken zelf is namelijk te zien op welke data deze verstuurd zijn en welke termijnen er tussen versturen en beantwoorden hebben gezeten.

Appellante is niet van mening dat het niet kunnen bezorgen van het aangetekende stuk verweerster niet zou kunnen worden aangerekend. Zij was blijkbaar niet aanwezig op het adres en volgens TNT was zij ook niet bekend op het betreffende adres en werd de mededeling gedaan dat geadresseerde verhuisd was. Bij een eventuele doorzendservice stuurt TNT aangetekende stukken ook door.

Appellante stelt dat verweerster geen enkele verantwoordelijkheid heeft genomen voor het verloop van de correspondentie en dat zij de correspondentie niet adequaat heeft beantwoord.

Appellante stelt dat zij de waarschuwing van het CvT hierover aan verweerster te mild vindt.

Naast dit verweer reageert appellante nader op het verweerschrift van verweerster ten aanzien van de klachten over de declaratie en de toezeggingen aan de vader van J. In grote lijnen is dit inhoudelijk gelijk aan het beroepschrift, daarnaast uit appellante haar ongenoegen over de werkwijze en de manier van communiceren van verweerster. Verweerster krijgt tijdens de hoorzitting gelegenheid te reageren op dit repliek.

hoorzitting

Op 18 september 2009 vond een hoorzitting plaats in het kader van de behandeling van deze zaak. Appellante heeft te kennen gegeven door omstandigheden niet in staat te zijn hierbij aanwezig te zijn. Zij heeft aangegeven dat zij geen behoefte heeft om nader te worden gehoord. Gemachtigde van verweerster heeft bij de hoorzitting een pleitnotitie overhandigd, die integraal is voorgelezen. Deze is aan het dossier toegevoegd.

6. Beoordeling

Klachtonderdeel 1.

Het verwijt van appellante van onzorgvuldig handelen door verweerster in de communicatie met appellante. Naar aanleiding van de informatie in de stukken en de argumenten die hierover zijn uitgewisseld tussen partijen constateert het College het volgende:

-Verweerster stelt dat zij bij de intake, waar het gaat om het maken van afspraken over wie betrokken is bij het onderzoek en aan wie toestemming moet worden gevraagd, het protocol bij echtscheiding heeft gevolgd. Het ouderlijk gezag is besproken. Er is echter niet gevraagd of er contact was met de vader en of er sprake van een omgangsregeling was. Aan de andere kant is het ook de verantwoordelijkheid van appellante om deze informatie te verstrekken.

-Afspraken over de informatie aan vader zijn niet schriftelijk vastgelegd.

-Verweerster heeft niet uit eigen initiatief gemeld aan appellante dat er contact van de vader met de praktijk was geweest over het onderzoek.

-Verweerster geeft tijdens de zitting aan dat het datumlijstje met de periodes van ontvangst van correspondentie tot de reactie daarop geen weergave is van de werkelijke contactmomenten tussen appellante en de praktijk van verweerster. Zij stelt dat er tussentijds contact met appellante is opgenomen op de momenten dat verweerster zelf niet kon reageren vanwege afwezigheid.

Verweerster kan echter maar een van deze contacten aannemelijk maken.

-Het feit dat een aangetekende brief van 5 oktober 2008 niet is aangekomen bij verweerster is blijikbaar het resultaat van een misverstand geweest.

-Op de brief van 18 juni van appellante is pas, na aandringen van appellante per brief van 13 augustus, op 2 september gereageerd door verweerster. De reden die verweerster hiervoor gaf, namelijk de vakantieperiode en het feit dat zij juridisch advies wilde inwinnen alvorens de brief inhoudelijk te beantwoorden zijn op zich rechtvaardigingen hiervoor, maar dan had er tussentijds een bericht aan appellante gestuurd moeten worden met de reden waarom inhoudelijke beantwoording op zich zou laten wachten.

Beoordeling:

Het College stelt vast dat de onvolledige informatie tijdens de intake over de rol van vader en de mislukte bezorging van de aangetekende brief niet aan te merken zijn als onzorgvuldig handelen van verweerster. Van de overige handelingen vindt het College dat iedere handeling afzonderlijk niet voldoende is om van onzorgvuldige communicatie te kunnen spreken. Het college constateert echter dat het totaal ervan wel leidt tot onzorgvuldig handelen van verweerster in de zin van de beroepscode. Het College overweegt hierbij dat de relatie tussen pedagoog en cliënt gebaseerd is op wederzijds vertrouwen. Dit vereist van beide kanten inspanningen om het vertrouwen waar te maken. Vanwege de aard van de relatie en de professionaliteit van de pedagoog heeft deze de verantwoordelijkheid te doen wat nodig is voor de uitwisseling van relevante informatie en zich zo nodig extra in te spannen om ervoor te zorgen dat de communicatie met de cliënt goed verloopt. Dit klachtonderdeel beoordeelt het College als gegrond.

klachtonderdeel 2

Veronderstelde toezeggingen van verweerster aan de vader over zijn betrokkenheid bij het vervolgonderzoek, waar zij appellante niet van te voren van op de hoogte heeft gesteld.

Het College constateert het volgende:

-de mails die verweerster aan appellante stuurde op 7 mei 2008 en op 15 mei 2008 zijn anders te interpreteren dan blijikbaar bedoeld door verweerster. Zij heeft dit in de brief van 16 juni 2008 rechtgezet.

-Verweerster heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat zij geleerd heeft van deze gang van zaken: zij geeft aan dat zij zich meer bewust is van het belang van een zorgvuldige formulering en zal nu eerder een brief sturen dan een e-mail.

Beoordeling:

Het College kan niet vaststellen dat er feitelijk toezeggingen aan vader zijn gedaan met betrekking tot zijn rol bij een eventueel vervolgonderzoek en constateert dat het misverstand hierover met moeder is rechtgezet in de brief van 16 juni 2008. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

klachtonderdeel 3

het verwijt van appellante van onzorgvuldig handelen door verweerster wanneer zij aangeeft dat de tijd die besteed is aan de correspondentie na afronding van het onderzoek bij de zorgverzekeraar gedeclareerd zou worden.

Het College constateert het volgende:

-Tussen appellante en verweerster bestaat verschil van mening over de strekking van de correspondentie na afronding van het onderzoek en of de tijd die gemoeid is met de afhandeling van deze correspondentie al dan niet declarabel zou zijn.

Beoordeling:

In principe biedt de zorgverzekeraar de mogelijkheid om dergelijke correspondentie te declareren. In de praktijk is er geen declaratie gedaan. Het college acht het handelen van verweerster in dezen niet onzorgvuldig in de zin van de beroepscode. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

7.Uitspraak

Alles overwegende komt het College tot de volgende uitspraak:

Het College van Beroep beoordeelt klachtonderdeel 1 als gegrond en klachtonderdelen 2 en 3 als ongegrond.

Het College van Beroep bevestigt de uitspraak van het College van Toezicht en laat de maatregel van waarschuwing in stand.

Uitspraak aldus gedaan op 6 oktober 2009 in de genoemde samenstelling.

Mw.dr.mr. M.E. Kalverboer, voorzitter

Mw.mr.drs. J. Pfeiffer, secretaris