

COLLEGE VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN PEDAGOGEN EN ONDERWIJSKUNDIGEN

15-03 Uitspraak van het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijskundigen (hierna: de NVO) inzake het klachtschrift van mevrouw M. (hierna: klagster) jegens mevrouw N. (hierna: verweerster)

Samenstelling van het College van Toezicht van de NVO

Mw. mr. drs. L.C. Mulder, voorzitter
Mw. drs. M.B. Kroon, voorzitter-plv.
Mw. drs. C.P. Dijkstra
Drs. J.C.A.M. Meijs
Mw. drs. N. Rombout

Het College van Toezicht (hierna: het College) heeft het volgende overwogen en beslist:

1. Verloop van de procedure

Op 18 augustus 2015 ontvangt het College een klachtschrift d.d. 15 augustus 2015 met drie bijlagen. Het College verklaart het klachtschrift op 25 augustus 2015 niet ontvankelijk aangezien het zich niet beperkt tot het handelen van een NVO lid. Het klachtschrift geeft informatie prijs over een derde waarvan de relevantie tot het handelen van verweerster niet duidelijk is en die op gespannen voet staat met de vertrouwelijkheid van de persoonlijke levenssfeer van die derde. Het College verzoekt klagster daarom het klachtschrift te herschrijven en geeft klagster daarvoor een termijn van twee weken. Op 10 september 2015 ontvangt het College het herschreven klachtschrift. Dit klachtschrift verklaart het College ontvankelijk.

Het College besluit dat een hoorzitting zal plaatsvinden op 10 december 2015. Deze hoorzitting kan geen doorgang vinden omdat het College op genoemde datum niet aan de eis van behandeling door ten minste drie leden kan voldoen. De hoorzitting vindt plaats op 13 januari 2016 in aanwezigheid van verweerster. Klagster wordt via skype gehoord op 10 februari 2016 omdat klagster fysiek niet in staat is naar de NVO te komen. Omdat klagster en verweerster niet gelijktijdig gehoord konden worden hebben partijen de gelegenheid gekregen om op de verslagen van de hoorzittingen schriftelijk te reageren. Het College heeft kennis genomen van de schriftelijke reactie van klagster d.d. 10 maart 2016 en de schriftelijke reactie van verweerster d.d. 9 maart 2016. Het College heeft in het raadkameroverleg van 20 april 2016 de behandeling van de klacht afgesloten. Op 7 juni 2016 is de schriftelijke uitspraak vastgesteld.

2. De feiten

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

Op 8 april 2015 krijgt klagster een verwijfsbrief van de huisarts voor een kinderpsycholoog omdat L. last heeft van concentratieproblemen, het vertonen van dwangmatige handelingen, het ontwikkelen van tics en woedeaanvallen.

Op 13 april 2015 vindt het intakegesprek plaats met verweerster.

Op 21 april 2015 brengt klagster verweerster telefonisch op de hoogte van het feit dat L. bepaalde zaken van zijn vader niet mag bespreken met verweerster o.a. het incident van 13 maart 2015. Klagster vraagt verweerster dit bij L. te toetsen.

Op 29 april 2015 vindt het eerste gesprek plaats tussen verweerster en L.

Op 10 mei 2015 vraagt klagster per mail of er gesproken is over het incident van 13 maart 2015.

Op 11 mei en 20 mei 2015 vinden de onderzoeken bij L plaats.

Op 1 juni 2015 wordt er een afrondend gesprek gevoerd tussen verweerster en L.

Op 6 juli 2015 wordt het psychologisch onderzoeksrapport overhandigd aan klagster en wordt er een eindgesprek van een half uur gevoerd.

Op 5 augustus 2015 stuurt klagster per brief aan verweerster haar "*bevindingen n.a.v. onderzoek en rapport*" en geeft aan de hele gang van zaken 'klagenswaardig' te vinden en dat zij voornemens is een klacht in te dienen bij de NVO.

Op 18 augustus ontvangt het College het klachtschrift d.d. 15 augustus 2015 van klagster. Dit klachtschrift wordt niet ontvankelijk verklaard met het verzoek het klachtschrift te herschrijven.

Op 21 augustus 2015 stuurt verweerster aan klagster een reactie op de brief van 5 augustus 2015.

Op 10 september 2015 ontvangt het College het herschreven klachtschrift d.d. 7 september 2015.

Op 26 oktober 2015 ontvangt het College het verweerschrift d.d. 22 oktober 2015.

3. Het standpunt van klagster en de klachten

De klacht houdt in, zakelijk weergegeven, dat verweerster in strijd met de Beroepscode heeft gehandeld. Daartoe heeft klagster het volgende aangevoerd.

- I. Klagster stelt dat door verweerster nooit duidelijk is gemaakt aan klagster wat de rol en positie was van de GZ-psycholoog. De prominente rol die deze zou spelen in het gehele onderzoek was voor klagster onbekend. Pas achteraf bleek uit het onderzoeksrapport dat de betreffende GZ-psycholoog hoofdbehandelaar was. Klagster is alleen verteld dat deze persoon fungeerde als sparringpartner. Daarbij trekt de hoofdbehandelaar conclusies, zonder dat hij L. zelfs maar heeft gezien en/of heeft gesproken.
- II. De hoofdreden om L. bij verweerster aan te melden was het explosief toegenomen klachtenpatroon in het gedrag van L. wat zich onder andere openbaarde na het incident van 13 maart 2015, waarbij de vader van L. klagster te lijf wilde gaan. L. was hier getuige van en kreeg hiervan de schuld van zijn vader. Dit incident heeft verweerster echter niet besproken met L. Voorts is er geen toetsing geweest van het feit dat de vader van L. zou hebben gezegd tegen L. dat bepaalde zaken geheim waren en niet hoefden te worden verteld. Klagster had

echter expliciet verzocht beide zaken te bespreken namelijk tijdens het telefoongesprek op 21 april 2015 en via de mail d.d. 10 mei 2015. Verweerster had dan ook vooraf moeten aangeven dat zij het incident en de opmerking van de vader van L. niet zou bespreken en had moeten aangeven wat de redenen daarvan waren.

- III. Klaagster verwijt verweerster dat zij de rapportage niet in conceptvorm aan klager heeft overhandigd, conform artikel 37 van de beroepscode, maar meteen een definitieve versie presenteerde. Klager heeft daardoor niet de gelegenheid gehad inhoudelijk te reageren. Bovendien is de conclusie, dat de klachten die L. ervaart vooral te verklaren zijn uit de opvoedingssituatie bij klager, ongenueanceerd. In de rapportage doet verweerster aannames waarop conclusies worden gebaseerd die naar de mening van klager niet kloppen. Een dergelijke conclusie vereist uitleg die verweerster niet heeft gegeven.

4. Het standpunt van verweerster

Verweerster heeft de klacht gemotiveerd betwist en voert daartoe onder meer – zakelijk weergegeven – het volgende aan.

- I. Aan klager is aangegeven dat binnen de organisatie wordt gewerkt met een hoofdbehandelaar die een overkoepelende functie heeft. De betrokkenheid van de hoofdbehandelaar hoeft echter niet per se aan de cliënt te worden toegelicht. Evenmin is het noodzakelijk dat de hoofdbehandelaar aan de cliënt wordt voorgesteld. Het is aan de hoofdbehandelaar te beoordelen of een betrokkenheid direct of indirect is. Tussen verweerster en hoofdbehandelaar is wel intensief contact.
- II. Aan klager is uitgelegd dat bij het uitvoeren van diagnostisch onderzoek onder andere in gespreksvorm de beleving van kinderen wordt uitgevraagd. Hierbij wordt met voorkennis van beide ouders gehandeld, maar wordt er vanuit verweersters professionaliteit bewust voor gekozen om deze voorkennis niet altijd richting het kind te benoemen. Het gesprek kan anders een gekleurd kader krijgen. Verweerster wilde de gesprekken met L. neutraal ingaan en een veilige situatie voor L. creëren.
- III. Bij het verstrekken van het onderzoeksrapport ontvangt de cliënt altijd het originele rapport, de organisatie behoudt een kopie. Dit verslag wordt niet vooraf toegezonden om verwarring te voorkomen en de juiste interpretatie van de onderzoeksgegevens middels gesprek aan ouders over te brengen. Klager verwijst in haar klachtschrift naar artikel 37 uit de beroepscode. Dit betreft echter het schriftelijk rapporteren aan een externe opdrachtgever. Indien ouders wijzigingen aangebracht willen hebben, dan kan dit in goed overleg. Uitzondering is wel dat de interpretatie van de uitslagen van de betreffende testgegevens niet gewijzigd kan worden. Deze zijn namelijk vastgelegd. In deze kwestie heeft verweerster niet meer de kans gekregen om gewenste inhoudelijke wijzigingen met klager te bespreken. Verweerster is van mening dat de bevindingen en conclusies kunnen worden gestaafd en onderbouwd met de testresultaten en haar bevindingen. De strekking van de conclusie is correct, wellicht had deze wel anders geformuleerd moeten worden.

5. De beoordeling van de klacht

Het College overweegt als volgt.

- I. Verweerster heeft klaggster niet geïnformeerd over de wijze waarop de GZ-psycholoog zou worden ingezet. Er is onvoldoende duidelijk gemaakt door verweerster dat deze GZ-psycholoog hoofdbehandelaar was en een prominente rol zou spelen in het gehele onderzoek. Verweerster heeft voorts niet toegelicht dat het aan de hoofdbehandelaar is om te beoordelen of de betrokkenheid direct of indirect is. Niet per definitie is het noodzakelijk dat een hoofdbehandelaar de betreffende cliënt ziet of voorgesteld wordt aan de betrokkenen. Verweerster heeft echter nagelaten hierover helder te communiceren aan klaggster. De rol en positie van de GZ-psycholoog in deze casus is dan ook onvoldoende inzichtelijk gemaakt door verweerster. Verweerster heeft hiermee in strijd gehandeld met artikel 15 van de beroepscode.
Het College onthoudt zich van een oordeel over het gestelde dat de GZ-psycholoog/ hoofdbehandelaar conclusies trekt zonder dat hij L. zelfs heeft gezien en/of gesproken. Het College is niet bevoegd hierover uitspraken te doen omdat betrokkene geen lid is van de NVO en dus geen partij is in het geding. Dit klachtonderdeel is daarmee deels gegrond deels ongegrond.
- II. De hoofdreden om L. bij verweerster aan te melden was het toegenomen klachtenpatroon in het gedrag van L. wat zich onder andere openbaarde na het incident van 13 maart 2015. Onweersproken is dat klaggster verweerster op 21 april 2015 telefonisch heeft ingelicht over het feit dat de vader van L. wilde dat L. bepaalde zaken geheim zou houden en niet zou bespreken met verweerster; met name het incident van 13 maart 2015. Door klaggster is toen ook verzocht dit bij L. te toetsen en het incident met L. te bespreken. Dit verzoek is door klaggster herhaald via de mail d.d. 10 mei 2015. Op grond van de stukken en hetgeen op de hoorzittingen naar voren is gebracht, concludeert het College dat door verweerster hierop niet inhoudelijk is gereageerd gedurende het onderzoek. Aan klaggster is eerst achteraf, nadat zij haar bevindingen over het onderzoek en de rapportage via de brief d.d. 5 augustus 2015 kenbaar had gemaakt, toegelicht waarom het incident niet is besproken tijdens het onderzoek. Voorts is op de mail d.d. 10 mei 2015 niet gereageerd door verweerster. Verweerster handelt daarmee onzorgvuldig en in strijd met artikel 7 lid 4. Dit klachtonderdeel is derhalve gegrond.
- III. Inzake de klacht dat verweerster de rapportage niet in conceptvorm aan klaggster heeft overhandigd, conform artikel 37 van de beroepscode, maar meteen een definitieve versie presenteerde, oordeelt het College als volgt. Artikel 37 betreft de situatie van een externe opdrachtgever, waarvan in de onderhavige casus geen sprake is. Artikel 37 is dan ook niet geschonden.

Over de klacht dat verweerster uitgaat van aannames en daar haar conclusies op baseert die niet kloppen, spreekt het College zich niet uit, omdat het College daar op basis van de voorliggende stukken geen uitspraak over kan doen. Er is derhalve ook geen schending van artikel 36.

Het College is van oordeel dat de conclusie van het onderzoek uitleg vereist en dat deze niet door verweerster is gegeven. Onweersproken is dat het gesprek op 6 juli 2015 over de eindrapportage een half uur heeft geduurd en dat klaggster toen ook de eindrapportage overhandigd heeft gekregen. Tijdens het gesprek is vooral gesproken over de testen, zijn de

scores uitgelegd en is in de beleving van klaagster de conclusie aan het einde van het gesprek slechts kort aan de orde gekomen. Het College is van oordeel dat verweerster tijdens dit toelichtingsgesprek meer zorgvuldigheid had dienen te betrachten bij het overbrengen van de conclusie. Verweerster is hierin voorbijgegaan aan de impact die een dergelijke conclusie heeft of kan hebben. Zij had een gedegen uitleg moeten geven bij haar conclusie en daar de tijd voor moeten nemen. Verweerster heeft hiermee onzorgvuldig gehandeld en artikel 7 lid 4 van de beroepscode geschonden.

Ten overvloede merkt het College het volgende op. Het College rekent het verweerster aan dat zij de brief van 5 augustus 2015 'bevindingen n.a.v. onderzoek en rapport' als een fait accompli, heeft gezien. Verweerster heeft geen stappen meer ondernomen richting klaagster. Zo heeft zij klaagster niet meer uitgenodigd voor een gesprek noch heeft op andere wijze toenadering gezocht.

6. Uitspraak

Het voorgaande overwegende komt het College tot de volgende uitspraak.

Het College is van oordeel dat verweerster zorgvuldiger had dienen te handelen; zij had haar werkwijze vooraf duidelijker moeten toelichten en moeten reageren op vragen van klaagster. Voorts had zij meer oog moeten hebben voor de mogelijke impact die de conclusie van het onderzoek zou kunnen hebben op klaagster. Tot slot vindt het College dat zorgvuldig handelen ook de inspanningsverplichting impliceert om in een situatie als deze tot een oplossing naar genoegen te komen. Na de brief van 5 augustus 2015 heeft verweerster echter geen acties in deze zin ondernomen.

Het College acht de werkwijze van verweerster in deze casus onzorgvuldig. Het College rekent verweerster de werkwijze aan en is van mening dat zij verweerster verwijtbaar heeft gehandeld, temeer daar nu zij weinig blijkt heeft gegeven van reflectie. Het opleggen van een maatregel acht het College derhalve passend.

Het College legt aan verweerster de maatregel van berisping op.

Met het opleggen van een berisping wil het College uitdrukken dat zij het handelen van verweerster niet met een waarschuwing wil afdoen. Een waarschuwing is een zakelijke terechtwijzing naar aanleiding van een onjuiste handelswijze. Een berisping heeft een verwijtende en veroordelende strekking. Het College heeft geconstateerd dat verweerster laakbaar heeft gehandeld in strijd met de beroepscode. Deze maatregel is voor de verweerster een serieus signaal om haar professionele handelen in dit opzicht te verbeteren. De berisping heeft geen consequenties voor de beroepsuitoefening van verweerster. Het College is van oordeel dat verweerster, ondanks haar handelen in deze casus, verantwoord, volgens de professionele standaard van de NVO, haar werk kan uitoefenen.

Aldus gedaan op 8 juni 2016 door het College van Toezicht.

Mevrouw mr. drs. L.C. Mulder, voorzitter

Mevrouw mr. D.P. Visser, ambtelijk secretaris