

**De rapportage van de pedagoog is onvolledig. Bovendien blijkt uit de rapportage niet hoe en waarover bij aanvang van de behandelrelatie afspraken zijn gemaakt waardoor aan het eind van de behandelrelatie niet goed is vast te stellen vanuit welke opdracht de hulpvraag is beantwoord, of deze is beantwoord en of aan de doelstelling van de professionele relatie is voldaan.**

**10-09** Uitspraak van het College van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van pedagogen en Onderwijkskundigen, hierna te noemen de NVO

Het College van Toezicht, hierna te noemen het College, bestaande uit A.J. van Montfoort, G.J. van Egmond, B.J. van Leeuwen en C.P. Dijkstra, beraadslaagt en besluit in voltallige samenstelling.

Het College heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de door de heer en mevrouw X, hierna te noemen klagers, ingediende klacht tegen mevrouw Y, hierna te noemen verweerster.

## **1 Het verloop van de procedure**

Op 7 juli 2010 ontvangt het College een klachtschrift d.d. 5 juli 2010 met een bijlage van klagers. Het College verklaart de klacht ontvankelijk. Op 10 augustus 2010 ontvangt het College een verweerschrift d.d. 9 augustus 2010 met vijf bijlagen van verweerster. Het College verzoekt klagers om repliek te leveren. Op 2 december 2010 wordt de repliek d.d. 21 november 2010 ontvangen. Klagers spreken daarin de hoop uit dat het College op grond van de stukken uitspraak zal doen. Verweerster wordt verzocht om met een dupliek te reageren. In de vergadering van 17 december 2010 besluit het College dat zij partijen wil horen. Partijen worden per brief d.d. 17 december 2010 opgeroepen te verschijnen op 23 februari 2011. Verweerster geeft op 12 januari 2011 in een e-mail aan te hopen dat het College op basis van de stukken tot een uitspraak zal komen. Op 24 januari 2011 ontvangt het College de dupliek d.d. 21 januari 2011. Op 4 februari 2011 verklaren klagers per e-mail dat zij niet zullen verschijnen voor de hoorzitting. Het College besluit bij deze stand van zaken om geen hoorzitting te houden en om uitspraak op grond van de stukken te doen.

## **2 De feiten en het verloop van de gebeurtenissen**

Klaagster wendt zich in oktober 2009 tot verweerster. Klagers vragen begeleiding voor hun tienjarige dochter A., onder meer vanwege de moeizame relatie van klaagster met A. Verweerster voert een intakegesprek op 16/10/2009 met klaagster en op 04/11/2009 met A. waarbij klaagster aanwezig is. Er vinden vervolgens vier gesprekken met A. en met klaagster plaats. Na de vierde sessie schrijft zij aan klagers een e-mail waarin zij haar bezorgdheid uit over het verloop van die sessie. Verweerster nodigt klagers uit voor een oudergesprek. Op 10/02/2010 vindt dit gesprek met klagers plaats. Er wordt onder meer afgesproken dat er ter afsluiting van de begeleiding nog één gesprek met A. zal plaatsvinden. Dit gesprek vindt plaats op 17/02/2010.

Verweerster wordt tijdens de begeleiding van 25/11/09 door A. uitgenodigd om naar een musical te komen kijken waarin A. de kinderhoofdrol heeft. Verweerster neemt de uitnodiging in overweging. Tijdens de begeleiding van 16/12/09 meldt zij dat zij niet in de gelegenheid is om te komen.

Verweerster schrijft in april 2010 een afsluitend verslag. Klager is niet tevreden over verweersters begeleiding en over het verslag. Klager dient een klacht in bij het College van Toezicht. De repliek wordt ook door klaagster ondertekend.

### **3 De klachten**

Klagers verwijten verweerster samengevat het volgende.

I Verweerster heeft A's boosheid behandeld terwijl klagers advies zochten zodat de moeizame relatie tussen A. en haar moeder zou verbeteren. Na een aantal sessies heeft klaagster dit te kennen gegeven aan verweerster. Verweerster heeft haar begeleiding echter niet aangepast noch is ze hierover in gesprek gegaan met klaagster. De gesprekken van verweerster met A. hebben in het geheel niet bijgedragen aan een verbeterde verstandhouding tussen A. en haar moeder. Voor de e-mail die verweerster stuurde na de vierde sessie rekent zij ten onrechte een consult.

II De afsluitende rapportage verdient die naam niet, het zijn werkaantekeningen die op vele punten onjuist zijn of tot onjuiste interpretatie aanleiding kunnen geven. Het bevat geen adviezen, behalve het onzinnige advies om A. naar een tussenklas te laten gaan waardoor ze op kamers zou moeten gaan, voordat ze naar vervolgonderwijs gaat. De rapportage is omschrijvend en er is geen sprake van inzichtverhogend niveau. De relevantie van het verslag ontgaat klagers volledig.

III Verweerster heeft de verwachting gewekt bij A. dat zij naar de musical zou komen kijken en vervolgens A. in die verwachting teleurgesteld door af te zeggen. Dit is onzorgvuldig en niet professioneel.

IV Verweerster was vooringenomen.

### **4 Het verweer**

Verweerster geeft aan hogelijk verbaasd te zijn een klacht te ontvangen die afkomstig is van klager terwijl zij begeleiding heeft geboden aan klaagster en A.

Zij voert met betrekking tot de bovenbeschreven klachtonderdelen het volgende aan.

I De e-mail waarin verweerster haar zorg uitte, een e-mail van 27/01/10, is niet gerekend als een consult. De e-mailcorrespondentie van 5 februari 2010 is als een consult in rekening gebracht omdat verweerster daarin diverse vragen en kritiekpunten van klager beantwoordde en omdat de beantwoording meer dan 15 minuten vergde. Dit is conform de betalingsvoorwaarden die verweerster na de intake aan klagers toestuurde.

Van aanpassen van de begeleiding kon geen sprake meer zijn. Klager uitte zijn onvrede in het gesprek van 10/02/2010; de laatste sessie vond plaats op 17/02/2010. In het gesprek dat verweerster op 10 februari 2010 met klagers voerde is onder meer afgesproken dat de begeleiding zou eindigen; dat verweerster een afsluitend verslag zou schrijven over het verloop van de begeleiding en dat voor het schrijven van het verslag een consult in rekening zou worden gebracht.

Klaagster heeft tijdens de intake meerdere hulpvragen geuit. Tijdens de sessies is aan meerdere daarvan gewerkt, zoals aan de communicatie tussen A. en klaagster, grip van A. op haar emoties, haar perfectionisme en haar inslaapproblemen. Verweerster meent dat de klacht van klager over de begeleiding onterecht en ongegrond is. Klager is nooit aanwezig geweest bij de begeleidingen van A. Zijn beschuldigingen zijn niet objectief en veelal onjuist of onvolledig. Verweerster ervaart de beschuldigingen daardoor als lasterlijk en smadelijk.

II Verweerster heeft klagers in de begeleidende brief bij het verslag verzocht om feitelijke onjuistheden aan haar door te geven. Klager heeft dat in zijn e-mail van 25/04/10 niet gedaan, hij bekritiseert daarentegen het gehele verslag. Evenmin heeft hij aangegeven hierover in overleg te willen.

Verweerster heeft klaagster en A. tijdens de begeleiding informatie gegeven over hoogbegaafdheid in het algemeen en over scholingsmogelijkheden. Bij de informatie over hoogbegaafdheid heeft zij de meerwaarde van psychologisch onderzoek benadrukt. Zij heeft de mogelijkheid genoemd van een extra jaar groep 8 op een Leonardoschool in [...]. Dit was geen advies. Verweerster beschikte immers over onvoldoende onderzoeksgegevens.

III Verweerster heeft, toen A. haar uitnodigde, in antwoord een aantal vragen gesteld en gezegd de uitnodiging in overweging te nemen en met haar gezin te overleggen of ze zou kunnen komen kijken. Verweerster weet als professional en als moeder dat je een kind geen toezegging of belofte moet doen als je nog niet zeker bent of je dit kunt waarmaken. Tijdens het begeleidingsgesprek van 16/12/2010 heeft verweerster meegedeeld dat zij niet bij de voorstelling kon zijn. Op dat moment is verweerster noch bij A. noch bij klaagster teleurstelling gebleken en evenmin in de sessie waarin werd gesproken over de voorstelling noch in latere gesprekken, noch in het oudergesprek. Klagers uitten het verwijt voor het eerst in het klachtschrift, ruim zeseneenhalve maand na de uitvoering.

IV Klager verwijst naar het verweerschrift ter onderbouwing van zijn stelling dat verweerster vooringenomen is. Klager onderbouwt zijn stelling echter niet met feiten. Klagers indruk dat verweerster vooringenomen zou zijn kan klager alleen baseren op een eenmalig gesprek van één uur.

## **5 De beoordeling van de klachten**

Het College beoordeelt klachtonderdeel I en II in hun onderlinge samenhang. Het College stelt vast dat verweerster over de met klaagster en A. bij aanvang van de begeleiding gemaakte afspraken en over het verschuiven van de begeleiding naar het werken aan de boosheid van A. onvoldoende expliciet is geweest tegenover klagers. Uit de rapportage blijkt niet dat verweerster de opdracht heeft vastgelegd. Uit de rapportage blijkt evenmin hoe en waarover bij aanvang van de behandelrelatie afspraken zijn gemaakt waardoor aan het eind van de behandelrelatie niet goed is vast te stellen vanuit welke opdracht de hulpvraag is beantwoord, of deze is beantwoord en of aan de doelstelling van de professionele relatie is voldaan. De rapportage biedt voorts onvoldoende informatie over het verloop en de inhoud van de begeleiding.

Verweerster heeft dusdoende artikel 36 lid 1 van de Beroepscode geschonden. Klachtonderdeel I is in dit opzicht gegrond, klachtonderdeel II is gegrond.

Het College stelt vast dat verweerster klagers grief dat zij een consult in rekening brengt voor de e-mail na de vierde sessie gemotiveerd weerlegt.  
Klachtonderdeel 1 is in dit opzicht ongegrond.

Met betrekking tot het derde klachtonderdeel.  
Het College stelt vast, nu klagers en verweerster op dit punt verschillend verklaren, dat niet kan worden vastgesteld hoe de feitelijke gang van zaken op dit punt is geweest.  
Het klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

Met betrekking tot het vierde klachtonderdeel.  
Het College stelt vast dat klagers hun stelling dat verweerster vooringenomen is onvoldoende onderbouwen.  
Het klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

## **6 Uitspraak**

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

Klachtonderdeel I is deels gegrond en deels ongegrond, klachtonderdeel II is gegrond, klachtonderdeel III en klachtonderdeel IV zijn ongegrond.

Het College overweegt dat een pedagoog zich toetsbaar dient op te stellen. Het College stelt vast dat de opmerking "Tot mijn grote verbazing heb ik een klacht ontvangen..." hierbij niet past.

Het College waarschuwt verweerster.

Aldus gedaan de 23<sup>ste</sup> februari 2011 door het College van Toezicht.

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

Mevrouw mr. N. Jacobs, ambtelijk secretaris