

# U heeft een klacht?

De beroepscode en het  
tuchtrecht van de NVO

## De NVO – wie zijn wij?

De NVO is de beroepsvereniging van ruim 7.000 universitair opgeleide pedagogen en onderwijskundigen. Ons doel is de kwaliteit van de beroepsuitoefening van onze leden te waarborgen en te bevorderen. Ook behartigen wij de belangen van onze leden. Verder leveren we een bijdrage aan het maatschappelijk debat over opvoedingsvraagstukken.

## Inleiding

U heeft als cliënt (of als ouder of voogd van een cliënt) of als beroepsgenoot een klacht over een pedagoog. Als NVO adviseren we u om zo'n klacht eerst te bespreken met die pedagoog. Voor alle betrokkenen is het immers prettig als u er onderling uitkomt.

Blijft u het oneens dan kunt u de zaak voorleggen aan de NVO.

Belangrijk is dat u weet dat we volgens een beroepscode werken. Dat houdt in dat we een beschrijving hebben van de waarden en normen van onze beroepsgroep, die samenhangt met een aantal principes en regels. Daarnaast hebben we als vereniging het zogenaamde 'tuchtrecht', waarin we uw klacht toetsen aan onze beroepscode. In deze brochure vertellen we u wat die code inhoudt en hoe het tuchtrecht van de NVO werkt<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Overal waar 'pedagoog' (ev/mv) staat dient te worden gelezen: 'en onderwijskundige' (ev/mv).

# De beroepscode voor pedagogen

## Wat houdt de beroepscode precies in?

Als vereniging hebben we een beschrijving gemaakt van de waarden en normen van onze beroepsgroep. Dat noemen we een beroepscode. De code is daarmee een geheel van principes en regels met betrekking tot de uitoefening van ons beroep. Met de code willen we kwaliteit garanderen.

Wij, universitair geschoolde pedagogen en onderwijkskundigen, gebruiken de beroepscode als leidraad voor het uitoefenen van ons beroep. De code bevat morele en ethische regels die daarbij van belang zijn. Voor een groot deel zijn die ook vastgelegd in de wet. In de code staan zowel algemene uitgangspunten als concrete regels, waarbij 'een goede beroepsuitoefening' voorop staat.

Met algemene uitgangspunten bedoelen we zaken zoals deskundigheid, zorgvuldigheid, collegialiteit, verantwoording en verantwoordelijkheid. Dit zijn de zogenaamde 'beginselen'. Er zijn echter ook concrete regels: denk aan 'informatieplicht' en 'dossierplicht'. Cliënten moeten voor en tijdens hun behandeling zorgvuldig geïnformeerd worden. Ook moet er een dossier over hen worden aangelegd en bijgehouden. Regels met betrekking tot het maken van rapporten, vertrouwelijkheid en het omgaan met privacygevoelige gegevens maken eveneens deel uit van de beroepscode.

### Voorbeeld:

Als een pedagoog van een moeder met gezag het verzoek krijgt om haar dochttertje van drie te onderzoeken, dan moet de pedagoog eerst vragen of de vader van het meisje het daarmee eens is en hoe hij erover denkt. Een belangrijke regel is namelijk dat beide ouders met gezag goed geïnformeerd zijn en dat ze beiden toestemming geven voordat de pedagoog met het meisje aan het werk gaat.

Al onze leden hebben schriftelijk verklaard dat ze de beroepscode naleven en dat ze ernaar handelen.

# Het tuchtrecht

Stel: u bent cliënt en u bent niet tevreden over de pedagoog die u behandelt, dan kunt u een klacht indienen. Die klacht behandelen we volgens de regels van ons verenigingstuchtrecht. Daar hebben we de eerdergenoemde beroepscode voor nodig, waarin we een geheel van principes en regels over de uitoefening van ons beroep hebben vastgelegd. We toetsen uw klacht (het handelen van de desbetreffende pedagoog) namelijk aan de beroepscode. Dat gebeurt door het tuchtcollege, dat bestaat uit meerdere beroepsgenoten van de aangeklaagde pedagoog. Het stelt in een procedure vast of uw klacht al dan niet gegrond is.

## De NVO heeft twee tuchtrechtelijke colleges:

### *Het College van Toezicht*

Het College van Toezicht behandelt klachten van leden over het naleven van de beroepscode. Het College van Toezicht bestaat uit minimaal vier en maximaal acht leden van de vereniging en daarnaast een voorzitter. Een lid van het College van Toezicht kan niet ook lid zijn van het bestuur of andere commissies van de vereniging of het College van Beroep. Dit waarborgt de onafhankelijkheid van het College.

### *Het College van Beroep*

Het College van Beroep behandelt klachten in hoger beroep. Het College van Beroep bestaat uit minimaal vier en maximaal acht leden van de vereniging en daarnaast een onafhankelijke voorzitter. Een lid van het College van Beroep kan niet ook lid zijn van het bestuur of andere commissies van de vereniging of het College van Toezicht.

Beide Colleges hebben een onafhankelijke positie binnen de vereniging.

# U heeft een klacht?

Bespreek uw klacht eerst met de betrokken pedagoog in een persoonlijk gesprek. Een klacht indienen is soms lastig, maar het merendeel van de pedagogen waardeert het als de cliënt aanklaart wat hem of haar niet bevalt. Komt u er niet uit of is een persoonlijk gesprek niet wenselijk dan kunt u terecht bij de NVO.

## Wie kan een klacht indienen?

Bent u als belanghebbende van mening dat er in strijd is gehandeld met de beroepscode? Dan kunt u een klacht indienen bij het College van Toezicht. Een belanghebbende heeft er belang bij dat de pedagoog zorgvuldig en bekwaam zijn beroep beoefent.

Voorbeelden van belanghebbenden:

- cliënten, ook de minderjarige cliënt van 16 jaar of ouder
- wettelijke vertegenwoordigers<sup>3</sup>
- ouders die geen gezag hebben
- collega of een vakgenoot<sup>4</sup>

De klacht moet altijd gaan over het beroepsmatig handelen van de pedagoog; het betreffende lid is de NVO-beroepscode niet nagekomen.

# Een klacht ingediend. En dan?

## Stap 1. De klacht wordt wel of niet in behandeling genomen

Uw klacht moet aan bepaalde eisen voldoen:

- u moet uw klacht schriftelijk indienen
- in de klacht moet de naam en (werk)adres van klager (degene die klaagt) en verweerder (degene over wie de klacht gaat) staan
- u moet de klacht omschrijven
- als dat kán, moet u aangeven welke artikelen van de beroepscode geschonden en/of niet nageleefd zijn.

<sup>3</sup> Wettelijke vertegenwoordigers zijn ouders die gezag hebben, de voogd en de door de rechter benoemde curator of mentor van de meerderjarige cliënt.

<sup>4</sup> Ook als u zelf NVO-lid bent, kunt u een klacht indienen over het handelen van een ander NVO-lid.

Als uw klachtschrift aan bovenstaande (minimale) eisen voldoet, besluit het College of het uw klacht in behandeling neemt. Anders gezegd, of uw klacht 'ontvankelijk' is. Het College neemt geen anonieme klachten in behandeling en ook geen klachten waarover het al eerder uitspraak heeft gedaan, tenzij er sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden. Verder neemt het College geen klacht in behandeling als duidelijk is dat de klager daar geen belang bij heeft, tenzij het College oordeelt dat het behandelen van de klacht in het belang is van de kwaliteit van de beroepsuitoefening van leden van de vereniging.

Uit uw klacht moet voldoende duidelijk worden dat het gaat om handelen van een individuele pedagoog, die bovendien lid is van de NVO. Klachten over de organisatie waar de pedagoog werkt, neemt het College van Toezicht niet in behandeling. Klachten over een team waarvan de pedagoog lid is, zijn vaak niet voldoende gericht op het handelen van de pedagoog en kunnen om die reden als 'niet-ontvankelijk' worden bestempeld door het College. Ook een klacht waarin namen van derden of andere privacygevoelige gegevens staan, verklaart het College niet-ontvankelijk.

Als het College uw klacht niet-ontvankelijk verklaart, kunt u als klager beroep aantekenen tegen dit besluit bij het College van Beroep.

## Stap 2: De inhoudelijke behandeling

Als het College besluit dat uw klacht ontvankelijk is (en dus in behandeling neemt), vraagt het College aan het aangeklaagde lid ('verweerder/verweester') om te reageren op de klacht; er wordt verweer gevraagd. Dit verweer moet hij (of zij) binnen vier weken schriftelijk indienen (verweerschrift), nadat het klachtschrift aan hem of haar is verstuurd. Vervolgens krijgt u de gelegenheid om schriftelijk te reageren op het verweer; dit heet schriftelijk repliek. Dit schriftelijk repliek moet binnen vier weken na het versturen van het verweerschrift aan u als klager worden ingediend. De verweerder mag op het repliek schriftelijk reageren binnen vier weken na toezending van het repliek; dit heet schriftelijk dupliek. Daarna bepaalt het College of er al dan niet een hoorzitting komt.

Tijdens een hoorzitting, waarbij in de regel zowel klager als verweerder aanwezig zijn, krijgen u en de verweerder de gelegenheid om de standpunten en de gang van zaken toe te lichten, die tot de klacht geleid hebben. Het voordeel van het houden van een hoorzitting is dat klager en de verweerder zich meestal werkelijk 'gehoord' voelen in zo'n zitting. Nog een voordeel is dat de feiten van de zaak kunnen worden vastgesteld en het College een beeld krijgt van de afwegingen die de pedagoog maakte.

Na de hoorzitting wordt er 'geraadkamerd'. Dat wil zeggen dat het College de hoofdlijnen van de uitspraak vaststelt. Het College van Toezicht doet in principe schriftelijk uitspraak binnen acht weken na het raadkameroverleg (de 'afrondende bespreking') en uiterlijk

binnen zeven maanden na ontvangst van de klacht. De genoemde termijnen kunnen verlengd worden als daar goede redenen voor zijn. Zowel u als klager en de verweerder krijgen daarover schriftelijk bericht. Binnen twee weken na de uitspraak stuurt de ambtelijk secretaris (aangetekend) een afschrift van de uitspraak aan u en aan de verweerder.

### Stap 3: De maatregelen

Als het College van Toezicht vindt dat u (geheel of gedeeltelijk) gelijk hebt, wordt de klacht (geheel of gedeeltelijk) gegrond verklaard. Het College van Toezicht kan dan besluiten de betreffende pedagoog een maatregel op te leggen.

Welke maatregelen zijn er?

#### *Waarschuwing*

Dit is de lichtste maatregel. Als het College een waarschuwing oplegt, dan is dat omdat het lid tekortgeschoten is. De pedagoog heeft mogelijk niet helemaal volgens de beroepscode gehandeld, maar dat heeft geen nadelige effecten gehad. Een waarschuwing is een zakelijke terechtwijzing. Het is een signaal aan de pedagoog om alert te blijven op de wijze waarop hij zijn beroep uitoefent.

#### *Berisping*

Als het College een berisping oplegt, heeft het lid gehandeld in strijd met de beroepscode. Dat gaat verder dan een waarschuwing. Het lid is volgens het College tekortgeschoten. Deze maatregel is voor de pedagoog een serieus signaal dat er verbeterpunten zijn in de uitoefening van zijn beroep. Het College kan het lid een aanbeveling geven om bijvoorbeeld voor een bepaalde datum een aantal uren supervisie te volgen. Hij werkt dan onder begeleiding aan de punten waarop hij tekort is geschoten.

#### *Voorwaardelijke schorsing*

Het College wil hiermee aangeven dat de pedagoog nog wel onder de vlag van de NVO mag werken, maar legt wel de verplichting op om zijn professioneel handelen te verbeteren. Bijvoorbeeld door het volgen van supervisie of een specifieke training. Hiervoor wordt een termijn gegeven waarbinnen aan de voorwaarde voldaan moet worden. Doet de pedagoog dit uiteindelijk niet, dan gaat de schorsing daadwerkelijk in en gelden de regels en eventuele consequenties die bij schorsing gelden. Wil het lid een voorwaardelijke schorsing voorkomen, dan kan dat bijvoorbeeld door het volgen van supervisie of het volgen van een training. Doet hij dat niet, dan is de schorsing een feit (zie verder).

#### *Schorsing*

Een schorsing is een zware maatregel. In dit geval heeft de pedagoog ernstig in strijd met de beroepscode gehandeld. Als een pedagoog geschorst wordt, moet hij verplicht supervisie of een specifieke training volgen. Hij mag niet langer zijn beroep uitoefenen onder de vlag van de beroepsvereniging (de NVO). Pas als hij dat binnen een bepaalde termijn gedaan heeft, wordt de schorsing opgeheven. Voldoet hij niet aan die verplichting, dan mag hij niet langer lid blijven. Hij wordt ontzet uit het lidmaatschap. **De NVO maakt een schorsing openbaar via haar website en nieuwsbrief.**

#### *Ontzetting*

De zwaarste maatregel is ontzetting uit het lidmaatschap (royering). De pedagoog heeft zo ernstig in strijd met de beroepscode gehandeld, dat hij niet langer onder de vlag van de beroepsvereniging zijn beroep uit mag oefenen. Het geroyeerde lid mag zich dan geen 'NVO-lid' meer noemen en verliest dus ook zijn eventuele NVO-registratie. Een royerering maakt de NVO openbaar via haar website en nieuwsbrief.

Het College van Toezicht behandelt geen verzoeken om schadevergoeding.

### Stap 4: Beroep aantekenen

U als klager en de verweerder kunnen tegen de uitspraak van het College van Toezicht beroep aantekenen bij het College van Beroep. Dit college toetst de zaak opnieuw met eventuele aanvullingen die door u en/of door verweerder zijn ingebracht. Het is een zogenaamde volle toetsing. Het College van Beroep beperkt zich niet tot de vraag of het College van Toezicht in redelijkheid tot de uitspraak kon komen (dat heet marginaal), maar onderzoekt de feiten en de standpunten in zijn geheel opnieuw. Als u het vervolgens niet eens bent met de uitspraak van het College van Beroep, kunt u uw klacht aan een geschillencommissie voorleggen. Deze voorziening bieden wij als NVO niet aan, maar andere aanbieders doen dat wel. Zie voor meer informatie over geschillencommissies in de zorg: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

tuchtrecht, *klacht*, beroepscode, **NVO**,

kwaliteit, pedagogen, orthopedagogen,

**onderwijskundigen**, beroepsuitoefening,

*opvoedingsvraagstukken*, **leden**,

**belangenbehartiging**, regels,

wetgeving, beginselen,

**deskundigheid**, *zorgvuldigheid*, collegialiteit,

*verantwoording*, **verantwoordelijkheid**,

dossierplicht, *informatieplicht*, privacy,

**college van toezicht**, college van beroep,

*vakgenoot*, cliënt, **uitspraak**,

procedure, *maatregelen*,

waarschuwing, **berisping**, schorsing,

**ontzetting**, beroep



*nederlandse vereniging van  
pedagogen en onderwijskundigen*

*Catharijnesingel 47  
3511 GC Utrecht*

*(030) 232 24 07*

*info@nvo.nl  
www.nvo.nl*