**Uitspraak van de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc d.d. 6 mei 2022**

In de zaak van   
  
XXX  
wonende te XXX   
hierna te noemen: ‘Klager’

Tegen

XXX   
wonende te XXX  
hierna te noemen: ‘Beklaagde’

**De procedure**  
Klager heeft een klacht met bijlagen ingediend tegen Verweerster, verzonden aan het secretariaat van Noloc 31 januari 2022. Deze klacht met bijlagen is bij Noloc in eerste instantie niet ontvangen dan wel in het ongerede geraakt en als gevolg daarvan is de klacht met enige vertraging aan Beklaagde toegestuurd. Deze heeft gereageerd door toezending van een verweerschrift met bijlagen op 2 en 3 mei 2022. De mondelinge behandeling is bepaald op 6 mei 2022.  
Partijen zijn in persoon verschenen. Klager was daarbij in het gezelschap van de heer XXX. Beklaagde in gezelschap van mevrouw XXX, advocaat. Ten behoeve van de notulen van de zitting verzoekt de onafhankelijk notulist van de Raad partijen om toestemming voor het maken van een geluidsopname. Partijen hebben hiermee ingestemd. Deze opname zal direct nadat de notulen zijn uitgewerkt worden gewist. Partijen hebben het woord gevoerd en desgevraagd nader inlichtingen gegeven. De uitspraak is vervolgens bepaald op een termijn van ongeveer 6 weken.

**De feiten en omstandigheden waarvan de Raad uitgaat**

1. Klager is vanaf 1 januari 2018 werkzaam bij Organisatie (hierna “Werkgever”), zij volgde daar de BBL-opleiding tot functie X. In januari 2021 heeft zij zich ziekgemeld als gevolg van een Corona besmetting. Tijdens haar ziekte heeft zich vervolgens een arbeidsconflict ontwikkeld dat naar opgave van Klager hoog is opgelopen.
2. Gedurende het eerste ziektejaar zijn naar uit het Arbeidsdeskundig rapport van het UWV blijkt door werkgever geen acties ondernomen gericht op het actief begeleiden van Klager.
3. De bedrijfsarts heeft Werkgever geadviseerd om een mediator in te schakelen en deze heeft daartoe contact gezocht met Beklaagde. Beklaagde staat niet ingeschreven in het MFN-register, het officiële mediatorregister. Daarnaast heeft de advocaat van Klager aan de advocaat van werkgever die Klager maande te reageren op de uitnodiging van Beklaagde voor een Mediation traject, aangegeven dat Klager geen vertrouwen had in de onafhankelijkheid van Beklaagde. Beklaagde geeft aan dat alleen het eerste argument, zij is geen officiële mediator, haar is medegedeeld. Er is in ieder geval geen Mediation traject gestart.
4. Beklaagde heeft vervolgens op verzoek van Werkgever per direct een voorstel + offerte geschreven om als adviseur re-integratie tweede spoor met Klagter aan de slag te gaan.
5. Beklaagde is Register loopbaanprofessional en lid van Noloc en als zodanig gebonden aan de Gedragscode Noloc. Beklaagde voert haar werkzaamheden uit onder de handelsnaam XXX. XXX kent geen klachtenregeling, zij hanteert wel algemene voorwaarden.
6. Sinds 1 februari 2022 is een nieuwe NOLOC-gedragscode van kracht geworden. Echter, de gebeurtenissen hebben plaatsgevonden in januari 2022. In deze periode was de gedragscode van 14 december 2016 (hierna: de Gedragscode) nog van kracht. De commissie heeft zich derhalve op deze Gedragscode gebaseerd. Deze Gedragscode is als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.
7. Beklaagde heeft op 19 januari 2022 een persoonlijk intakegesprek gevoerd met Klager. Naar Beklaagde heeft aangegeven gaat zij een dergelijk gesprek “blanco” in om zich zo een zo open mogelijk beeld te kunnen vormen. Klager heeft de “blanco” opstelling niet weersproken maar in dit gesprek wel aangegeven geen vertrouwen in Beklaagde te hebben op basis van eerdere ervaringen van Beklaagde in een zaak tussen enkele van haar familieleden en de familie van werkgever. Daarom is afgesproken dat beide partijen hun gedachten zouden laten gaan over wat er aan bod is gekomen en dat zij een week later contact met elkaar zouden hebben om hun inzichten met elkaar te bespreken.
8. Direct aansluitend aan dit gesprek heeft Beklaagde een Trajectplan tweede spoor opgesteld en dat op donderdag 20 januari 2022 om 19.29 toegezonden aan Klager met het verzoek om uiterlijk vrijdag 21 januari 2022 te reageren.
9. Klager heeft geen reactie gegeven binnen de door Beklaagde gestelde termijn. Daarop heeft Beklaagde bij mail van zaterdag 22 januari 2022 8.03 geconcludeerd dat Klager instemde en heeft het rapport doorgezonden aan Werkgever. Klager heeft op zaterdag 22 januari 2022 om 21.55 laten weten niet akkoord te gaan met doorzenden en haar onvrede daarover geuit.
10. Beklaagde heeft vervolgens een tweede afspraak gemaakt voor 26 januari 2022 waarbij Werkgever ook aanwezig zou zijn. Klager heeft hier bezwaar tegen gemaakt maar heeft telefonisch aan dit gesprek deelgenomen. Een gedeelte van dit gesprek vond plaats in het Turks, een taal die Beklaagde niet beheerst. Klager heeft aangegeven dit gesprek als zeer onaangenaam te hebben ervaren en heeft op enig moment het gesprek beëindigd.
11. Na dit gesprek is er geen verder contact geweest tussen Klager en Beklaagde.
12. Volledigheidshalve zij hier vermeld dat naar opgave van Klager Werkgever zijn activiteiten heeft beëindigd.

**Ontvankelijkheid**

De Raad is van mening dat de klacht ontvankelijk is. Het ontbreken van een klachtenreglement bij Beklaagde laat Klager geen andere weg dan zich direct tot de Raad te richten.

**De klacht**

De klacht valt in meerdere onderdelen uiteen:

1. Beklaagde heeft, toen haar rol als mediator niet acceptabel bleek, nog op dezelfde dag ingestemd met een rol als adviseur re-integratie zonder vooraf expliciet te bespreken of daar bij Klager enig draagvlak voor was.
2. Beklaagde heeft, ondanks toezeggingen om het eerste gesprek wederzijds te laten bezinken of en hoe een vervolg mogelijk zou zijn en daar na een week op terug te komen, in de tussentijd een trajectplan opgesteld en dit zonder toestemming aan Werkgever verzonden.
3. Beklaagde heeft een door haar als verplicht omschreven tweede gesprek gepland waarbij naast Klager en Beklaagde ook Werkgever aanwezig zou zijn, ondanks dat Beklaagde op de hoogte was van het feit dat er een contactverbod was opgelegd aan Werkgever.
4. Beklaagde heeft in dat gesprek de zijde van de werkgever gekozen. Beklaagde heeft ondanks bezwaren van Klager over haar mogelijke partijdigheid meermalen gepoogd om zich een rol in het re-integratie traject te verwerven en daarmee de schijn gewekt de zijde van de werkgever te kiezen.

Beoordeling van de klachten

De Raad zal de verschillende onderdelen van de klacht en het verweer daartegen van Beklaagde afzonderlijk behandelen en beoordelen.

1 Rol in dit traject en rolwisseling

De Raad is van mening dat de snelle wisseling van rol van mediator naar adviseur onvoldoende zorgvuldig is gebeurd. Wat er zij van de mogelijke partijdigheid van Beklaagde in een andere zaak, het had op haar weg gelegen om, nu zij als mediator niet acceptabel was, alvorens meer inhoudelijk met elkaar in gesprek te gaan over re-integratie, eerst expliciet de vraag aan de orde te stellen en beantwoord te krijgen of Klager voldoende vertrouwen had om, conform artikel 3.1 dat ziet op de vrijwilligheid om de dienstverlening te accepteren, met haar in zee te gaan.

2 Rapportage

Naar Beklaagde zelf ook toegeeft heeft zij overhaast gehandeld en zonder toestemming het trajectplan doorgestuurd. Ook ter zitting geeft zij hiervoor geen andere verklaring dan de algemene notie dat het van belang is dat er tempo in een traject wordt gehouden. Hiermee is artikel 4.2 geschonden dat de schriftelijke toestemming van de client regelt bij het verstrekken van informatie aan de opdrachtgever. Daarbij zij opgemerkt dat Beklaagde deze bepaling in haar eigen Algemene Voorwaarden nadrukkelijk onderschrijft. Artikel 8.1 van de Algemene Voorwaarden van XXX luidt:

***Artikel 8 Geheimhoudingsplicht*** *8.1 De coach van XXX verplicht zich geen informatie van de coachee te verstrekken aan derden, tenzij daarvoor schriftelijke toestemming door coachee is gegeven. Persoonlijke gegevens zullen niet gebruikt worden voor andere doeleinden en zullen na de coachsessie verwijderd worden.*

Ten aanzien van het trajectplan wordt overwogen dat het, waar het de beschrijving van situatie en achtergronden betreft, onvolledig is en niet voldoet aan wat artikel 2.3, derde streepje, als eis stelt, namelijk dat het lid kennis heeft genomen van alle informatie die relevant is voor een goede uitvoering van de opdracht. Ook het niet expliciet verwijzen naar de Noloc gedragscode, artikel 2.2, gedachtestreepje 7, is een omissie.

Meer in algemene zin wil de Raad benadrukken dat het op de weg van het Noloc lid/loopbaanprofessional ligt om zoveel mogelijk de tijdsdruk bij alle partijen weg te houden. De loopbaanprofessional heeft tijd nodig om zich een goed beeld van de situatie en de achtergronden te vormen en vervolgens een weloverwogen en compleet plan van aanpak op stellen. De client en een eventuele derde partij, veelal de werkgever/opdrachtgever, hebben tijd nodig om dit plan te bestuderen en er desgewenst nader over te kunnen overleggen.

3 Tweede verplicht gesprek tussen Verweerster en Klager in aanwezigheid van Werkgever

*Om mijn voorwaarden omtrent het spoor 2 traject te bespreken wil ik eerst een gezamenlijk overleg inplannen met jou en jouw werkgever. Hiervoor ontvang je per mail de uitnodiging.*

*Deze afspraak is verplicht om een goede start en onderlinge afspraken te maken tussen werkgever en werknemer. (Citaat uit mail van* Beklaagde*, 20 januari 2022)*

Dat deze aanpak verplicht zou zijn vindt geen basis in de Gedragscode of enige wettelijke bepaling en lijkt eerder ingegeven door de wens om onverkort vast te houden aan door Beklaagde gehanteerde werkwijze. Artikel 8.1 veronderstelt onder meer dat een lid zijn/haar interventies professioneel kan beargumenteren en verantwoorden, daarvan is i.c. onvoldoende gebleken.

4 Partijdigheid

Beklaagde heeft niet ingegrepen toen het tweede gesprek, in aanwezigheid van de Werkgever in het Turks werd voortgezet. Zij kon het gesprek niet meer volgen en heeft daarmee het risico genomen dat, waar Werkgever, naar opgave van Klager, al eerder was veroordeeld voor bedreiging, het gesprek zou ontsporen. Ze heeft zich, naar ze zelf ook onderkent, in dit traject nodeloos laatdunkend uitgelaten over Klager.

De Raad kan niet beoordelen in hoeverre Beklaagde zich te zeer heeft laten leiden door de belangen van Werkgever. Het had echter wel op de weg van Beklaagde gelegen de Raad, ter onderbouwing van haar standpunt dat zij zich onpartijdig heeft opgesteld, proactief de stukken, zoals de aanvraag van Werkgever voor een re-integratie traject, de door Beklaagde uitgebrachte offerte en de eventuele reactie van Werkgever, te doen toekomen.

Het lijkt er eerder op dat zij zich volstrekt onvoldoende rekenschap heeft gegeven van de situatie en de ernst van de verstoorde verhoudingen tussen Klager en Werkgever en, in plaats van in te grijpen, zich heeft laten meeslepen in de oplopende emoties.

Dit gedeelte van de klacht wordt afgewezen.

Wel had van Beklaagde verwacht mogen worden, dat zij, waar het vertrouwen in de onpartijdigheid van Beklaagde bij Klager ontbrak, Klager conform artikel 3.2 van de Gedragscode, had gewezen op de mogelijkheid van verwijzing naar een collega.

Samenvattend

De Raad is van mening dat er geen sprake lijkt van kwade wil maar Beklaagde onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar de situatie en zich te weinig verdiept in de al eerder ontstane emoties. Ook ter zitting heeft zij onvoldoende laten zien tijdens het traject en achteraf te hebben gereflecteerd op haar eigen rol en de ontstane beeldvorming. Zij heeft evenwel gekozen voor een mechanisch, krampachtig vasthouden aan een door haar ontwikkelde werkwijze. Deze aanpak heeft onvoldoende ruimte geboden voor bezinning, professioneel overleg met derden en toetsing bij Klager of er draagvlak voor haar werkwijze bestond en welke alternatieven er open stonden.

De Raad betreurt het tenslotte dat Beklaagde achteraf geen poging meer heeft gedaan om in overleg te treden met Klager om te bezien of zij nog enige bijdrage had kunnen leveren aan de, wederzijds gedeelde, wens dat Klager haar opleiding zou afronden en weer aan het arbeidsproces zou deelnemen.

De conclusie

De Raad komt tot de conclusie dat de klacht grotendeels gegrond is. In haar dienstverlening heeft Beklaagde ten opzichte van Klager zich onvoldoende rekenschap gegeven van de situatie en de impact van haar opstelling op Klager en nodeloos tijdsdruk gecreëerd. De aanpak van Beklaagde heeft daarmee contraproductief gewerkt.

De Raad legt, overeenkomstig artikel 9.6 van het Reglement voor klachtenbehandeling van Noloc als maatregel op: een berisping. Voorts bepaalt de Raad op de voet van artikel 9.5 van het Reglement dat een geanonimiseerde versie van deze uitspraak zal worden gepubliceerd op de ledenpagina’s in de verenigingswebsite. Daarbij wordt Beklaagde met klem geadviseerd om deel te nemen aan door Noloc gefaciliteerde intervisie bijeenkomsten/kwaliteitskringen waarbij met name aandacht besteed moet worden aan de contracteringsfase van een traject en het kritisch reflecteren op eigen functioneren, zoals verwoord in artikel 8.2 van de Gedragscode, aan bod moet komen. Sleutelbegrip daarbij is empathie, het zich kunnen verplaatsen in de achtergronden en motieven van de client en eventuele derde partijen, en daar in eigen handelen vanaf de aanvang daadwerkelijk blijk van weten te geven.

Deze uitspraak is gedaan op 30 mei 2022 door de Raad voor de Klachtenbehandeling Noloc:

## Drs. E. Hummelen waarnemend voorzitter en de leden mw. C. Binnendijk BA, mw. J. Stappers BA en drs. B.J. Schuitemaker

## en ondertekend door de waarnemend voorzitter.