

Uitspraak van de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc van 30 mei 2018

in de zaak van:

XXX

wonende te XXX,

hierna te noemen: klagster,

bijgestaan door mevrouw XXX,

tegen

XXX,

wonende te XXX,

hierna te noemen: beklaagde

bijgestaan door XXX

als haar gemachtigde.

De procedure

1.1. Klagster heeft een klacht (met bijlagen) ingediend gericht tegen beklaagde, ingekomen bij het secretariaat van Noloc in januari 2018.

1.2. De gemachtigde van beklaagde heeft hierop gereageerd door toezending in februari 2018 van een verweerschrift (met bijlagen).

1.3. Klagster heeft desgevraagd in maart 2018 nog een viertal voortgangsrapportages in het geding gebracht.

1.4. Hierop is een mondelinge behandeling bepaald in maart 2018. Door omstandigheden aan de zijde van de Raad heeft deze zitting geen plaats kunnen hebben en is de zitting in overleg met partijen nader bepaald in april 2018. Ter zitting in april 2018 zijn partijen verschenen waarbij klagster is vergezeld en bijgestaan door mevrouw XXX en beklaagde door haar advocaat/gemachtigde. Partijen hebben het woord gevoerd en desgevraagd nader inlichtingen gegeven.

Na afloop van de mondelinge behandeling is de uitspraak bepaald op 30 mei 2018.

1.5. Zoals ter zitting toegezegd heeft beklaagde in mei 2018 nog een tweetal facturen in het geding gebracht.

De feiten en omstandigheden waar de Raad van uitgaan

2.1. Beklaagde staat met ingang van januari 2016 geregistreerd als (aspirant-)lid van het Noloc en is als zodanig gebonden aan de Gedragscode Noloc (laatstelijk gewijzigd per 14 december 2016).

2.2. Beklaagde is werkzaam als registerjobcoach op het gebied van re-integratie, loopbaanbegeleiding en jobcoaching. Deze werkzaamheden voert beklagde onder andere uit in opdracht van XXX B.V. te XXX (hierna ook XXX).

2.3. XXX begeleidt in opdracht van de gemeente XXX inwoners van de gemeente bij re-integratie en voert zorgtrajecten uit op basis van een raamovereenkomst met de gemeente.

2.4. De gemeente XXX heeft in mei 2015 klaagster aangemeld bij XXX als nieuw te begeleiden cliënt in het kader van het zorgtraject jongeren. Hierop heeft XXX beklagde opdracht gegeven de begeleiding van klaagster op zich te nemen.

2.5. In mei 2015 heeft een intakegesprek plaatsgevonden. Beklaagde heeft een verslag van dat gesprek in mei 2015 aan klaagster toegezonden. Klaagster heeft in mei 2015 ingestemd met dit verslag.

Vervolgens is een trajectplan opgesteld, gedateerd juni 2015, door zowel beklagde als klaagster ondertekend. De trajectperiode is gesteld op 18 maanden derhalve van juni 2015 tot december 2016. Het trajectplan is geaccordeerd door de gemeente XXX.

2.6. Beklaagde heeft gedurende het traject viermaal voortgangsrapportage aan de gemeente toegezonden en wel in augustus 2015, december 2015, april 2016 en augustus 2016.

Op verzoek van klaagster zijn deze vier voortgangsrapportages door beklagde aan haar verstrekt tijdens een gesprek in augustus 2016.

Eind augustus 2016 laat klaagster aan beklagde weten zich niet te kunnen vinden in deze voortgangsrapportages – waarna er tot in januari 2018 gesprekken hebben plaatsgevonden over de inhoud van die rapportages en de eventuele aanpassing of rectificatie van delen daarvan. Deze gesprekken zijn gevoerd onder andere door partijen, mevrouw XXX en/of mevrouw XXX en een of meer vertegenwoordigers van de gemeente.

De inhoud van de klacht

3.1. Klaagster is van mening dat beklagde ernstig is tekortgeschoten in haar optreden als (job)coach en meent dat beklagde daarmee de Noloc gedragscode heeft overtreden en wel in het bijzonder de artikelen 1.3, 4.1 en 4.2 alsmede 5.1 - 5.4 van de Gedragscode.

Klaagster stelt dat haar privacy en vertrouwen ernstig zijn geschonden, in het bijzonder door toezending door beklagde aan de gemeente XXX van de vier hiervoor genoemde voortgangsrapportages zonder haar vooraf kennis te laten nemen van de inhoud daarvan en zonder haar voorafgaande toestemming daarvoor te hebben gevraagd.

Standpunt van beklagde/ inhoud verweerschrift

4.1. Beklaagde heeft verweer gevoerd en heeft primair bepleit dat de klacht niet ontvankelijk dient te worden verklaard en subsidiair dat de klacht ongegrond dient te worden verklaard.

4.2. Beklaagde voert aan dat zij zich eerst na afloop van het zorgtraject en wel per januari 2017 heeft aangesloten bij het Noloc als (aspirant)lid zodat beklagde tijdens de begeleiding van klaagster niet gebonden was aan de Noloc gedragscode.

Tot dat moment was beklagde als jobcoach aangesloten bij de beroepsvereniging JobCoaches Nederland (hierna ook: BJN). Ter onderbouwing van dit standpunt heeft beklagde een tweetal facturen overgelegd, te weten de factuur inzake contributie BJN voor het jaar 2016 en de factuur inzake contributie Noloc voor het jaar 2017.

Voorts heeft beklagde betoogd dat de feiten waarop de klacht zich toespitst zich reeds geruime tijd geleden hebben afgespeeld en dat sedertdien herhaaldelijk doch tevergeefs is geprobeerd van klaagster te vernemen wat er onjuist is aan de rapportages en/of in welke delen van de tekst klaagster zich niet kan vinden. Beklagde meent dan ook dat de klacht met een beroep op artikel 7.2 van het Reglement voor klachtenbehandeling Noloc niet verder in behandeling kan worden genomen nu meer dan een jaar is verstreken na de feiten waarover klaagster haar beklag doet.

Overigens is beklagde van mening dat de klacht ongegrond dient te worden verklaard. Beklagde betreurt de klacht en stelt dat zij zich zeer heeft ingezet om klaagster zo goed mogelijk te begeleiden. Beklagde herkent zich in het geheel niet in de door klaagster jegens haar geuite verwijten en is van mening dat de voortgangsverslagen een correcte objectieve weergave bevatten van het traject en het is haar nog altijd niet bekend welke privé informatie hierin volgens klaagster ten onrechte vermeld zou staan. Verder was het vaste praktijk bij XXX om voortgangsrapportages aan de gemeente te sturen zonder vooroverleg met de cliënt, zonder vooraf inzage door de cliënt en zonder vooraf toestemming van de cliënt te vragen.

Beoordeling van de klacht

Ontvankelijkheid van de klacht

5.1. Uit ambtshalve ingewonnen informatie bij het secretariaat Noloc is gebleken dat BJN leden zich in 2016 individueel en persoonlijk konden aanmelden als lid van Noloc. Voor hen gold toen een speciaal pakket en tarief waarbij de contributie werd geheven via BJN.

Beklagde heeft zich op in januari 2016 bij het Noloc aangemeld als aspirant lid.

Bij mail in februari 2016 heeft de voorzitter van Noloc aan beklagde een bevestiging van haar aanmelding toegezonden en onder meer het volgende bericht: "Hartelijk dank voor je aanmelding bij Noloc" en "jouw lidnummer is xxxx." Voorts is beklagde in deze welkomst-mail onder meer gewezen op het bestaan van de website www.noloc.nl, de voorwaarden van lidmaatschap en op diverse bij te wonen bijeenkomsten.

Op grond van deze informatie is de klacht ontvankelijk voor zover het betreft de periode van begeleiding van klaagster door beklagde vanaf januari 2016 en de twee in dat jaar door beklagde aan de gemeente toegezonden voortgangsrapportages. Voor zover de klacht ziet op feiten en gedragingen vóór 2016 vallen deze buiten de reikwijdte van de door de Raad te beoordelen periode en in zoverre zal de klacht niet ontvankelijk worden verklaard.

5.2 Het verweer van beklagde dat de klacht niet ontvankelijk dient te worden verklaard nu te veel tijd is verstreken alvorens over te gaan tot het formeel indienen van een klacht wordt verworpen.

Alhoewel juist is dat de gewraakte voortgangsrapportages van april en augustus 2016 dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht, kan niet gezegd worden dat klaagster sedertdien heeft stilgezeten en beklagde zich eerst na verloop van lange tijd van

stille geconfronteerd ziet met een klacht. Immers is gebleken dat klaagster vanaf augustus 2016 kenbaar heeft gemaakt dat zij bezwaar had tegen de wijze waarop door beklagde over haar aan de gemeente XXX is gerapporteerd. Nadien is dit bezwaar bij herhaling onderwerp van gesprek geweest in diverse bijeenkomsten, gesprekken en brieven tot in januari 2018 aan toe zoals blijkt uit de door partijen overgelegde bescheiden. Onder deze omstandigheden kan beklagde zich niet met succes beroepen op artikel 7.2 van het Reglement voor klachtenbehandeling Noloc.

De klacht

6.1. De klacht spitst zich toe op het feit dat beklagde in strijd met de gedragscode Noloc heeft gerapporteerd aan de gemeente XXX, zonder dat is onderzocht of deze rapportage aanvaardbaar was voor klaagster als cliënt en zonder dat klaagster vooraf hieromtrent is geïnformeerd en met die rapportage heeft ingestemd.

In dit kader heeft klaagster gewezen op een bericht van beklagde dat zij via whatsapp heeft ontvangen in augustus 2016 met de volgende inhoud:

Hoi XXX, naar aanleiding van de vraag naar de voortgangsrapporten en ons gesprek afgelopen maandag heb ik gister ons werkproces intern besproken. Uitkomst is dat we het gaan aanpassen en deelnemers de rapportages vooraf kunnen lezen. Wilde ik je even laten weten.

6.2. Uit de inhoud van de gewraakte voortgangsrapportages leidt de Raad af dat beklagde als zeer betrokken begeleidster de gemeente omtrent de inhoudelijke voortgang van de begeleiding van klaagster informeert waarbij de inhoud zich niet beperkt tot zakelijke informatie omtrent bijvoorbeeld de frequentie en duur van de begeleidingscontacten; duidelijk is ook dat beklagde meent volstrekt integer te hebben gehandeld volgens een tot dan toe in de praktijk gebruikelijke werkwijze.

Ook is gebleken dat vanaf eind augustus 2016 alsnog herhaaldelijk pogingen zijn gedaan om in gesprek te gaan met klaagster over een voor haar aanvaardbare verslaglegging.

6.3. De enkele omstandigheid dat er inhoudelijk over de cliënt is gerapporteerd aan de gemeente als opdrachtgever zonder voorafgaand overleg en voorafgaande instemming van de cliënt te krijgen brengt reeds met zich mee dat artikel 4.2 van de Gedragscode is overtreden en de klacht gegrond dient te worden verklaard.

Het betreft naar het oordeel van de Raad niet slechts objectieve informatie over de voortgang, maar duidelijk inhoudelijke rapportage. Ter zitting werd duidelijk dat deze inhoudelijke wijze van rapporteren voortkomt uit de eisen van de opdrachtgever bij een zorgtraject als het onderhavige. Ook het feit dat cliënten geen inzage hebben in deze rapportages, kom blijkbaar voort uit het type opdracht. Maar niet is gesteld noch gebleken dat de tot dan toe voor rapportages kennelijk gebruikelijke werkwijze bij aanvang van de begeleiding overeenkomstig het trajectplan met klaagster is besproken en toegelicht, noch door beklagde, noch door XXX, noch door de gemeente.

6.4. Voor zover de klacht is gebaseerd op de artikelen 1.3 en 5 behoeft deze geen verdere bespreking nu de door klaagster aangedragen feiten en omstandigheden niet leiden tot een ander oordeel dan hiervoor genoemd.

Klaagster stelt dat haar reeds aanwezige PTSS klachten zijn toegenomen door het verstrekken van vertrouwelijke informatie aan de gemeente. Klaagster vreest met name dat in de gewraakte rapportages de reden ligt waarom haar opleidingsaanvraag door de gemeente is afgewezen – met uitzondering van vergoeding van reiskosten - vanwege twijfel over haar 'leerbaarheid'.

Op basis van de haar ter beschikking gestelde stukken ziet de Raad daar onvoldoende aanwijzing voor. Nu de gemeente vóór de aanmelding van klaagster als nieuwe cliënt bij XXX kennelijk al beschikte over een door klaagster ter beschikking van de gemeente gestelde diagnostiek en verdere informatie over haar situatie, is aannemelijk dat de gemeente bij dat besluit meerdere en andere gegevens heeft betrokken.

Op grond van het voorgaande wordt aan beklagde de navolgende maatregel opgelegd.

De uitspraak:

- verklaart de klacht niet ontvankelijk voor zover deze betrekking heeft op de periode van begeleiding van klaagster in 2015;

- verklaart de klacht voor het overige gegrond;

- legt aan beklagde de volgende maatregel op: **waarschuwing**.

Deze uitspraak is gedaan op 30 mei 2018 door mr. H.L.L. Briët, drs. E. Hummelen, mr. J. Wijnbergen en mr. G. de Jong, allen leden van de Raad voor Klachtenbehandeling Noloc, en ondertekend door de voorzitter.