

Uitspraak van de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc van 21 december 2016

in de zaak van:

XXX,
wonende te XXX,
hierna te noemen: klager,

tegen

XXX,
XXX,
gevestigd te XXX,
hierna te noemen: beklaagde.

De procedure

1.1. Klager heeft, vertegenwoordigd door zijn gemachtigde XXX, bij brief van september 2016 ingekomen bij het secretariaat in september 2016 een klacht als bedoeld in de artikelen 7 en verder van het Reglement voor Klachtenbehandeling van Noloc Vereniging voor Loopbaan Professionals, in werking getreden op 1 september 2006 en laatstelijk gewijzigd per 6 juli 2015 (hierna: het Reglement), ingediend bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc (hierna: de Raad).

Desgevraagd heeft klager nadien bij brief van september 2016 aan het secretariaat een nadere toelichting en bijlage toegezonden ter instructie van zijn klacht.

1.2. Beklaagde heeft hierop bij brief van oktober 2016 (met bijlagen) schriftelijk verweer gevoerd.

1.4. Hierop is een mondelinge behandeling bepaald en gehouden in november 2016 alwaar klager vergezeld door XXX en beklaagde vergezeld door haar dochter in persoon zijn verschenen, het woord hebben gevoerd en desgevraagd inlichtingen hebben verschaft.

1.6. Hierna is het onderzoek gesloten en de uitspraak bepaald in uiterlijk december 2016.

De feiten en omstandigheden waar de Raad van uitgaat

2.1. Beklaagde staat met ingang van april 2014 geregistreerd als aspirant-lid van het Noloc en is gebonden aan de Gedragscode Noloc.

2.2. Klager was met X, X en X beherend vennoot van de commanditaire vennootschap XXX.

2.3. Beklaagde is op verzoek van de beherend vennoten aangezocht als coach ten behoeve van functionerings- en coaching gesprekken voor de beherend vennoten en heeft hiertoe een intakegesprek gevoerd met X. Beklaagde heeft in augustus 2015 een offerte toegezonden met een coachvoorstel, welk voorstel in september 2015 is aanvaard.

In afwijking van de offerte hebben er, zoals nader afgesproken, vier coachsessies plaatsgevonden van beklagde met de beherend vennoten tezamen en tevens hebben per persoon twee individuele coach gesprekken plaatsgevonden van beklagde met elk van de vennoten, dit alles in de periode van september tot en met november 2015.

Het doel van de coaching is blijkens de offerte dat *“de ondernemers, dan wel de beherende vennoten zicht en grip ontwikkelen op wat regulier een functionering gesprek of beoordelingsgesprek is ten opzichten van zichzelf, de onderneming en tot elkaar. Met daarin de rol van de interactie tussen de verschillende personen.”*

Voorts is het hoofddoel en inzet van de coaching: *“Bewustwording van eigen functioneren, communiceren en samenwerking tussen de vennoten van cruciaal belang is.”*

2.4. Het coachtraject is in december 2015 met een evaluatiegesprek geëindigd waarbij onder meer de mogelijkheid is besproken dat twee van de vennoten op termijn – respectievelijk januari 2016 en juli 2017 - uit de vennootschap zouden stappen, te weten X en klager.

2.5. In het voorjaar van 2016 heeft beklagde enige tijd één van de vennoten, te weten X, zonder contract en op haar verzoek, als coach begeleid. In haar hoedanigheid van coach van X heeft zij in maart 2016 twee maal het vennotenoverleg bijgewoond.

2.6. Tussen de vennoten is een conflict ontstaan dat is uitgemond in een rechtszaak. Beklaagde heeft de openbare terechtzitting in juli 2016 bijgewoond. Ter zitting zijn de vennoten tot een schikking gekomen.

De inhoud van de klacht

3.1. Klager is van mening dat beklagde ernstig is tekortgeschoten in haar optreden als coach en meent dat zij daarmee de gedragscode van het Noloc heeft overtreden en wel in het bijzonder de artikelen 2, 5, 7, 8, 14 en 21 van de Gedragscode.

Klager erkent dat in het evaluatiegesprek in december 2015 de mogelijkheid is besproken van zijn uittreden uit de vennootschap. Klager is hierop nog in diezelfde maand echter teruggekomen gelet op de ongewisse consequenties daarvan voor zijn inkomsten en daarmee ook voor zijn gezin. Uiteindelijk hebben de vennoten bij de rechtbank een schikking getroffen en is klager niet langer als beherend vennoot verbonden aan XXX.

Achteraf terugkijkend is klager van oordeel dat het coachingstraject niet succesvol is geweest waarbij klager beklagde verwijt:

1. dat zij de bestaande onderstroom aan onvrede en conflicten tussen de vennoten onderling niet heeft opgemerkt, laat staan aangepakt;
2. dat zij achteraf niet in staat is gebleken tot enige zelfreflectie op haar aanpak;
3. dat zij niet concreet heeft willen ingaan op de aan haar gerichte brief met vragen van september 2016.

Achteraf heeft klager de begeleiding door beklagde veeleer als een outplacement traject ervaren dan als een coachingstraject.

Standpunt van beklaagde/ inhoud verweerschrift

4.1. Beklaagde heeft verweer gevoerd en is van mening dat de klacht ongegrond dient te worden verklaard.

Volgens beklaagde was er bij aanvang van het coachingstraject geen sprake van een bestaand conflict tussen de beherend vennoten al heeft beklaagde zich wel afgevraagd hoe zij al zo lang met elkaar konden samenwerken terwijl er kennelijk zoveel speelde en er onderling onduidelijk gecommuniceerd werd. Beklaagde heeft het evaluatiegesprek van december 2015 als prettig ervaren en kon zich vinden in de wens van twee van de vier vennoten om uit de vennootschap te stappen. Beklaagde vindt het naar voor klager dat klager nadien kennelijk op zijn besluit wilde teruggekomen en dat het is uitgelopen op een conflict waarvan klager de uitkomst betreurt.

Beklaagde betwist dat er vóór aanvang van het coachingstraject sprake zou zijn van enig vooropgezet plan tot outplacement.

Haar betrokkenheid als individuele coach van X in het voorjaar 2016 staat volgens beklaagde geheel los van het voorgaande coachingstraject van de vennoten.

Verder is beklaagde eigener beweging uit belangstelling als publiek aanwezig geweest bij de terechtzitting en was beklaagde daar niet om een of meer van de vennoten te ondersteunen.

Beoordeling van de klacht

5.1. Op grond van de vaststaande feiten en hetgeen door partijen ter zitting nader is aangevoerd kan geconcludeerd worden dat het coachingstraject van de vier vennoten door beklaagde niet het beoogde doel, te weten een goede en transparante samenwerking, heeft bereikt. Kennelijk is het coachingstraject de opmaat geweest naar escalatie van de spanningen binnen de vennootschap en een gang naar de rechter, waarna het conflict tussen de vennoten is beslecht middels een schikking.

5.2. Anders dan klager meent kan op grond van de gestelde feiten en omstandigheden niet worden vastgesteld dat sprake moet zijn geweest van enig vooropgesteld plan om klager als vennoot te doen uittreden – of in de woorden van klager ‘dat veeleer sprake was van een outplacementtraject’. Klager heeft aangegeven dat hij zich bepaald ongelukkig voelde met de uitkomst van het evaluatiegesprek van december 2015 en heeft tegelijkertijd erkend dat hij zich in een dergelijke situatie stil terugtrekt en niet bij machte is op dat moment assertief op te treden. Dat is een omstandigheid die niet aan beklaagde kan worden tegengeworpen. Overigens kondigt klager in het werknemersoverleg van december 2015 zelf aan dat hij in de loop van 2016 uit de vennootschap zal stappen.

5.3. De vraag die beantwoord dient te worden is of beklaagde in enig opzicht de gedragscode heeft geschonden zoals klager stelt.

Uit de door partijen aangedragen feiten en omstandigheden valt af te leiden dat beklaagde de tussen de vennoten bestaande problematiek mogelijk heeft onderschat en heeft verzuimd te handelen naar de door haar kennelijk wel opgemerkte maar niet expliciet benoemde onderlinge problemen en verschillen.

Opmerking van beklaagde dat klager zijn hart liet spreken en ging stralen bij het uitspreken van zijn voornemen om zijn praktijk nieuw leven in te blazen wanneer klager gebruik zou maken van een 'van werk naar werk traject' in het kader van zijn uittreden als vennoot, roept de vraag op of zij klager als coachee voldoende zorgvuldig heeft laten stilstaan bij de consequenties voor hemzelf van dat voornemen.

De beslissing van beklaagde om na afloop van het coachingstraject van de vier vennoten vervolgens voor één van hen als individuele coach op te treden en nota bene in die hoedanigheid het vennoten overleg bij te wonen, moet in strijd worden geacht met de zorgvuldigheid die een coach in acht dient te nemen jegens zijn bestaande en gewezen cliënten. Aangenomen mag immers worden dat beklaagde vanuit het voorgaande traject beschikte over gevoelige en - gelet op de individuele coachingsgesprekken met de vennoten - vertrouwelijke informatie waardoor terecht bij klager twijfel kon ontstaan over de onpartijdigheid van de coach waarop conform de Gedragscode moet kunnen worden vertrouwd. Dat beklaagde dit niet onderkende en dus de hulpvraag niet doorleidde naar een andere coach, valt haar te verwijten. Door haar handelwijze heeft beklaagde voorts onvoldoende blijk gegeven te kunnen reflecteren op de impact van haar optreden als coach.

Hetgeen hiervoor is overwogen leidt tot de conclusie dat beklaagde de artikelen 2, 14, 21 en 22 van de gedragscode heeft geschonden. In deze artikelen gaat het - kort samengevat - om het betrachten van de grootste zorgvuldigheid en het zich onthouden van gedrag dat afbreuk doet aan het vertrouwen in het beroep, geheimhouding van vertrouwelijke informatie en het handhaven van een hoog niveau van professionaliteit en in dat kader zichzelf als professional onder de loep nemen.

Op grond van het voorgaande wordt aan beklaagde de maatregel van berisping opgelegd.

De uitspraak:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt aan beklaagde de volgende maatregel op: **berisping**.

Deze uitspraak is gedaan op 21 december 2016 door mr. H.L.L. Briët, F. W. de Rooter, drs. E. Hummelen, mr. J. Wijnbergen en mr. G. de Jong, allen leden van de Raad voor Klachtenbehandeling Noloc, en ondertekend door de voorzitter.