

Uitspraak van de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc 21 april 2020

In de zaak van

XXX

wonende te XXX

hierna te noemen: 'klaagster'

Tegen

XXX

wonende te XXX

hierna te noemen: 'beklaagde'

De procedure

Klaagster heeft een klacht met bijlagen ingediend tegen beklagde, die is ingekomen bij het secretariaat van Noloc op 2 december 2019. Deze is op 6 februari 2020 aan beklagde toegestuurd. Deze heeft gereageerd door toezending van een verweerschrift 19 februari 2020. De mondelinge behandeling is bepaald op 5 maart 2020.

Partijen zijn in persoon verschenen. Ten behoeve van de notulen van de zitting verzoekt de onafhankelijk notulist van de Raad partijen om toestemming voor het maken van een geluidsopname. Deze 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. Beklaagde is sinds 22 november 2010 lid van Noloc en als zodanig gebonden aan de Gedragscode Noloc (hierna: de Gedragscode, laatstelijk gewijzigd per 14 december 2016). Zij is werkzaam als loopbaanbegeleider en coach.
2. Klaagster is uitvoerend kunstenaar en vanaf eind 2017, begin 2018, mede-initiatiefnemer (met twee anderen) van de belangenorganisatie voor uitvoerend kunstenaars. De belangenorganisatie is een samenwerking aangegaan met de overkoepelende organisatie, waarvan klaagster overigens persoonlijk ook lid is.

De ontvankelijkheid van de klacht

3. Naar aanleiding van een informele vraag van klaagster in december 2019 heeft de Raad via correspondentie geprobeerd informatie over de opdrachtrelaties en de inhoud van de opdracht van klaagster te krijgen om haar vraag, of de door beklagde uitgevoerde werkzaamheden vallen onder de reikwijdte van de Noloc-gedragscode, te kunnen beantwoorden. Dit werd echter niet

helder. Daarop is besloten de klacht in behandeling te nemen en de formele weg van de klachtenregeling te volgen. Het onderzoek dient dus in de eerste plaats om de ontvankelijkheid van de klacht te kunnen beoordelen.

4. Klaagster was één van de drie oprichters van een belangenorganisatie voor uitvoerend kunstenaars. In de loop van de tijd ontstonden fricties en conflicten door verschillen in inzicht, ervaring, karakter en organisatorische visie tussen de drie oprichters/bestuursleden, zo begrijpt de Raad.
5. De conflicten waren merkbaar voor de overkoepelende organisatie, waarmee een samenwerking was aangegaan. De overkoepelende organisatie faciliteerde de belangenorganisatie door ruimte op zijn kantoor beschikbaar te stellen en er was sprake van een plan om de belangenorganisatie financieel te ondersteunen. In deze context is het voorstelbaar dat de directeur met zorg keek naar de spanningen tussen de drie bestuurders van de belangenorganisatie en aanbood een externe persoon in te schakelen om te helpen de situatie te onderzoeken en waar mogelijk te verbeteren. Dit aanbod is kennelijk door klaagster en haar medebestuurders aanvaard.
6. Op 3 juli 2019 is een overeenkomst van opdracht gesloten tussen de overkoepelende organisatie en beklaagde. De opdrachtformulering is summier: “mediation/gespreksbegeleiding”. In de hoorzitting licht beklaagde toe dat zij geen erkende mediator is, bemiddelaar lijkt haar een betere term. Zij zegt dat haar opdracht was te onderzoeken of bemiddeling kon plaatsvinden en of enige vorm van verdere samenwerking kon worden onderzocht. Zij had vooraf van de opdrachtgever alleen gehoord dat er onenigheid was; de achtergronden zijn daarbij nauwelijks genoemd. Dat vindt beklaagde ook beter, want ze baseert haar mening liever op eigen indrukken, zoals ze ter hoorzitting uitlegt.
7. Beklaagde heeft op 5, 8 en 10 juli 2019 afzonderlijke gesprekken met klaagster respectievelijk de andere twee bestuursleden gevoerd. Dit vormde de voorbereiding op een gezamenlijk gesprek dat na de zomervakantieperiode, op 10 september 2019, werd gepland. Dat gesprek heeft plaatsgevonden. Er zou een vervolggesprek komen, maar bij nader inzien waren de andere twee bestuursleden daar niet meer toe bereid.
8. Klaagster had geen inzicht in de exacte inhoud van de opdracht aan beklaagde. Beklaagde heeft, zo blijkt tijdens de hoorzitting, niet aan de drie betrokken personen schriftelijk of mondeling expliciet en concreet omschreven hoe zij deze opdracht qua rol, aanpak en doel zou invullen.
9. Gezien het ontvankelijkheidsverweer van beklaagde moet allereerst worden beoordeeld of de door haar verrichte werkzaamheden vallen onder de Noloc-gedragscode. Artikel 1.2 van de Gedragscode luidt: “Het lid richt zijn werkzaamheden primair op begeleiding bij loopbaanontwikkeling, outplacement, herplaatsing, re-integratie, job-coaching en studie/beroepskeuzeadvies. Daar naast kan hij andere activiteiten verrichten, waarop deze Gedragscode echter niet van toepassing is.”
10. In antwoord op vragen van de Raad over haar rol en werkwijze spreekt beklaagde in de hoorzitting over haar luisterende rol (*‘Ik wilde van alle drie hun verhaal horen: praat vooral tegen*

mij en ik luister). Ze heeft de betrokkenen uitgelegd dat ze na de individuele gesprekken met allen om tafel zou gaan om te kijken wat nog mogelijk was, ze wilde daar zorgen dat het gesprek tussen de drie bestuursleden op gang zou komen. *“Dat zij met z’n drieën tot een punt zouden komen om te besluiten of ze wel of niet samen verder zouden gaan.”*

11. Beklaagde ziet de beschreven werkwijze niet als die van een coach. Bij coaching heeft zij naar haar mening een andere rol. Dan luistert ze, stelt vragen en wil doordringen tot de kern. Nu was haar opdracht puur het maken van een analyse en hierover het gesprek aan te gaan. Indien de bestuursleden wel samen door hadden willen gaan, dan had ze nog op wat *‘kreukels’* kunnen wijzen.
12. Klaagster ging uit van een mail van de directeur van de overkoepelende organisatie (opdrachtgeefster) die beklagde introduceerde met de formulering ‘de mogelijkheden onderzoeken op het gebied van samenwerking’. Klaagster heeft via Google informatie over beklagde gezocht. Bij de hoorzitting licht zij toe: *“Als je een samenwerking aangaat, kijk je hoe betrouwbaar iemand is. Juist dan kijk je naar ethische codes, statuur en ervaring. Er stond verder bij dat ze was aangesloten bij Noloc.”* Zij zag dat beklagde zich op haar website presenteert als coach, en zij verwachtte ook te worden gecoacht gezien de problematiek en het aan haar meegedeelde doel, namelijk het onderzoek naar de mogelijkheden voor verdere samenwerking binnen het bestuur van de belangenorganisatie.

Beoordeling

13. De Raad ziet in de aanpak van de gesprekken, zoals die ter hoorzitting is geschetst, de intakefase van een begeleidingstraject door een coach. Gelet op:
 - de gegeven problematiek: onenigheid binnen samenwerking tussen drie personen,
 - de opdracht: gespreksbegeleiding, bemiddeling
 - het doel: onderzoeken wat er mogelijk was ten aanzien van de verdere samenwerking binnen de belangenorganisatie, en
 - de aanpak: gesprekken, luisteren, om daarna de verhalen bijeen te brengen en het gesprek tussen de drie betrokken te leidenis er naar het oordeel van de Raad een situatie die duidelijk het werkterrein van coaching betreft. Er was blijkbaar een moeizame groepsdynamiek tussen personen in het kader van noodzakelijke samenwerking, waarbij het voor de hand lag dat werkstijlen, teamrollen, ambities (in hun rol als belangenbehartiger) en ontwikkelingsgerichte vragen aan de orde zouden komen. Het gaat om werk gerelateerde problematiek, waarbij teamcoaching niet ongebruikelijk is en inzet van de kennis en kundigheid van de loopbaancoach past. Het optreden van beklagde als Noloc-lid in deze situatie valt naar het oordeel van de Raad dan ook binnen het bereik van de Noloc-Gedragscode. De klacht is dan ook ontvankelijk.

De klacht

14. De klacht richt zich op de wijze waarop beklaagde haar opdracht heeft uitgevoerd ten aanzien van klagster. Meer specifiek gesteld in het klachtschrift d.d. 28 januari 2020 per e-mail van klagster aan beklaagde:
- Onprofessioneel gedrag in de zin van partijdigheid, met verwijzing naar artikel 1.3 en artikel 8. Gedragscode.
 - Schending van het beroepsgeheim, als bedoeld in artikel 5, meer specifiek artikel 5.4. Gedragscode.

Artikel 1.3 Gedragscode

15. Partijdigheid ziet klagster in het feit dat beklaagde tot afbreken van de begeleiding besloot nadat de twee andere betrokkenen geen vervolgesprek meer te willen. Dit heeft beklaagde blijken uit haar e-mail d.d. 12 september 2019 ook al besproken met de opdrachtgever. Zij bericht eerst de andere twee bestuursleden en geeft adviezen over afronding en ‘damage control’. Pas daarna informeert zij klagster. In dat bericht lijkt zij klagsters vertrek uit het bestuur van de belangenorganisatie als feit te beschouwen.
16. Verder ziet klagster in de e-mailwisseling tussen beklaagde en de andere twee bestuurders van de belangenorganisatie een andere toon dan in het mailverkeer met haarzelf. Ook ziet ze in hun e-mailverkeer meermalen taalgebruik waaruit negatieve ‘framing’ blijkt, zoals de term “damage control”, alsof zij, klagster, van plan zou zijn om gekke dingen te doen, anderen te mobiliseren en er op uit zou zijn om schade te veroorzaken. Klagster heeft de directeur van de overkoepelende organisatie bij herhaling verzekerd dat ze nooit iets zou doen dat de belangenorganisatie zou schaden. Voor klagster is de bedoelde e-mailwisseling zeer grievend, en het wijst naar haar mening op partijdigheid bij beklaagde.
17. Beklaagde ontkent dat zij partijdig was. Zij erkent dat ze een fout heeft gemaakt door niet één gelijklopende boodschap aan alle drie de betrokkenen te sturen over het beëindigen van de begeleiding. Ze had niet twee verschillende mails moeten sturen. Wat de term ‘damage control’ betreft, stelt zij dat dit verwoordingen waren van de zorgen van de andere twee bestuursleden.

Beoordeling

18. Artikel 1.3 van de Gedragscode verplicht het Noloc-lid de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid in acht te nemen en het vertrouwen in en aanzien van het beroep niet te schaden. De Raad ziet in de gang van zaken geen harde aanwijzingen dat beklaagde zich daadwerkelijk partijdig heeft opgesteld. Op dit punt acht de Raad de klacht dus niet gegrond. Wel is de Raad van oordeel dat beklaagdes informele benadering van de opdracht mede debet was aan de feitelijke verschillen in de tekst van de e-mails, waardoor bij klagster de indruk van partijdigheid kon ontstaan. Beklaagde ziet dat in en erkent haar fout inzake de ongelijke berichtgeving ruiterlijk.
19. De klacht dat beklaagde onvoldoende zorgvuldig is opgetreden, is gegrond. Zij heeft klagster vooraf niet, zoals artikel 2.2 van de Gedragscode voorschrijft, duidelijk gemaakt wat haar rol bij

de begeleiding zou zijn. Daarmee heeft zij het vertrouwen geschonden dat klaagster in haar als Noloc-lid mocht stellen. Dit doet ook afbreuk aan het vertrouwen in en het aanzien van het beroep.

Artikel 5. Gedragscode

20. Ter onderbouwing van de gestelde schending van de geheimhoudingsplicht wijst klaagster op een e-mail die een van de andere leden van het bestuur van de belangenorganisatie aan beklaagde heeft gestuurd (bericht om 12u47). Daaruit blijkt dat beklaagde een vertrouwelijke mededeling van klaagster omtrent contacten met het Ministerie heeft doorgegeven aan een van de andere bestuursleden. Klaagster stelt dat zij openhartig is geweest in contacten met beklaagde, ervan uitgaand dat vertrouwelijkheid in acht zou worden genomen. Dat zou zij niet hebben gedaan als zij had geweten dat beklaagde daarmee zo informeel zou omgaan.
21. Beklaagde zegt geen rol te hebben gespeeld in de mails met het Ministerie. De e-mail waarin zij als bron wordt genoemd, staat haar niet voor de geest. In een bericht (tjdstip 16u31) waarin zij een vermoeden uitspreekt over gedachten bij klaagster, herkent beklaagde zichzelf ook niet als bron. Zij vermoedt dat dat punt komt vanuit haar contacten met de drie bestuursleden, maar ze weet het niet zeker. Beklaagde stelt in haar verweerschrift d.d. 19 februari 2020: "Er is vooraf niets afgesproken over geheimhouding." In de hoorzitting is de vraag gesteld in hoeverre bij het eerste gesprek was stilgestaan bij een gedragscode. Beklaagde gaf te kennen dat zij er niet bij had stilgestaan.

Beoordeling

22. Naar het oordeel van de Raad was artikel 5. van de Gedragscode inzake geheimhouding van toepassing op de begeleiding die beklaagde uitvoerde. Zoals al eerder opgemerkt, mocht klaagster afgaan op het Noloc-keurmerk op website van beklaagde en uitgaan van vertrouwelijke behandeling van de informatie die zij met beklaagde deelde. Beklaagde heeft zich dit kennelijk niet gerealiseerd en in zoverre is de klacht gegrond. In hoeverre beklaagde overigens vertrouwelijke informatie van klaagster heeft gedeeld met de andere betrokkenen, is voor de Raad niet te achterhalen. Uit hetgeen hiervoor onder 21. is overwogen heeft de Raad de indruk gekregen dat beklaagde soms onbewust informatie die zij op verschillende momenten van betrokkenen kreeg, heeft laten doorklinken in contacten met anderen. Beklaagde dient zich scherper van haar geheimhoudings-verplichting bewust te zijn.

Conclusie

23. De Raad komt tot de conclusie dat de klacht deels gegrond is. In haar dienstverlening heeft beklaagde ten opzichte van klaagster onvoldoende zorgvuldigheid betracht. Zij heeft haar plicht tot geheimhouding onvoldoende in acht genomen. Vóór beklaagde pleit echter dat zij zich zonder meer toetsbaar opstelt en een fout durft te erkennen.

24. De Raad acht de op artikel 8. van de Gedragscode gebaseerde klacht ongegrond. Deze bepaling doelt op de plicht voor leden om zich professioneel te blijven ontwikkelen en de grenzen van de eigen deskundigheid in acht te nemen. Schending van die verplichting is in deze zaak niet aan de orde.
25. De Raad legt, overeenkomstig artikel 9.6 van het Reglement voor klachtenbehandeling van Noloc als maatregel op: een waarschuwing. 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.

Deze uitspraak is gedaan op 21 april 2020 door de Raad voor de Klachtenbehandeling Noloc:

Mr. E.D. Bonga-Sigmond, voorzitter, en de leden F.W. de Ruiter, mr. J. Wijnbergen, drs. E. Hummelen en mr. G.H. de Jong

en ondertekend door de voorzitter.