

## **Uitspraak van de Raad voor Klachtenbehandeling van Noloc van 11 juni 2019**

In de zaak van  
XX  
wonende te XX  
hierna te noemen: klager

Tegen

XX  
wonende te XX  
hierna te noemen: beklaagde  
gemachtigde: mr XX, advocaat te XX

### **De procedure**

Klager heeft een klacht met bijlagen ingediend tegen beklaagde, die is ingekomen bij het secretariaat van Noloc op 17 januari 2019. De gemachtigde van beklaagde heeft daarop gereageerd door toezending van een verweerschrift met bijlagen op 20 februari 2019. Beklaagde heeft desgevraagd een overzicht van verstuurd e-mails toegezonden op 18 april 2019.

De mondelinge behandeling is bepaald op 25 april 2019. Partijen zijn in persoon verschenen. Klager was vergezeld van de heer XX, beklaagde werd bijgestaan door haar gemachtigde. 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 1 mei 2016 geregistreerd als lid van Noloc en als zodanig gebonden aan de Gedragscode Noloc (hierna: de Gedragscode, laatstelijk gewijzigd per 14 december 2016). Zij is werkzaam als loopbaanprofessional en houdt zich onder meer bezig met re-integratie, loopbaanbegeleiding en job coaching. Deze werkzaamheden voert zij onder meer uit in opdracht van Bureau XX, die zich bezig houdt met verzuimbegeleiding in de uitzendbranche.
2. Bureau XX heeft beklaagde opdracht gegeven klager als jobcoach te begeleiden bij re-integratie 2<sup>e</sup> spoor. Op 17 juli 2017 heeft een intake gesprek plaatsgevonden. Beklaagde heeft het verslag van dat gesprek op 20 juli 2017 aan klager gemaild. Nadat zij op zijn verzoek enige correcties en aanvullingen had verwerkt, heeft klager het verslag voor gezien getekend. Beklaagde heeft de intakerapportage aan Bureau XX gemaild, alsmede de rapportages over augustus, september, oktober en november 2017. Beklaagde heeft deze 4 rapportages op 22 november 2017 op zijn verzoek aan klager gestuurd.
3. Via beklaagde is een re-integratieplek voor klager gevonden bij het bedrijf XX.
4. Het begeleidingstraject is, na verlenging, op of omstreeks 6 februari 2018 geëindigd.

## **De klacht**

5. Klager stelt dat beklaagde ernstig is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen als jobcoach en daarmee de Gedragscode heeft overtreden, in het bijzonder de artikelen 1.3, 1.6, 2.2, 2.6, 3.1, 4.2 en 5. Zij is beloftes en afspraken niet nagekomen en heeft hem niet verteld dat hij het traject op ieder gewenst moment kon afbreken.  
Beklaagde heeft de rapportages over de maanden augustus tot en met november 2017 aan Bureau XX gestuurd, zonder deze van te voren aan hem ter goedkeuring voor te leggen. Hij heeft de rapportages pas eind november 2017 ontvangen, nadat hij daar uitdrukkelijk om had verzocht. Hij heeft de rapportages over de maanden daarna steeds ontvangen.
6. Klager verwijt beklaagde dat zij het tegenover Bureau XX heeft doen voorkomen alsof hij heeft ingestemd met een begeleidingstraject, waarbinnen hij werkervaring zou opdoen. Hij stelt dat beklaagde in verband daarmee een document met een vervalste handtekening naar Bureau XX heeft gestuurd.
7. Klager neemt het beklaagde voorts zeer kwalijk dat zij hem geen duidelijkheid heeft gegeven over zijn rechtspositie bij Bedrijf XX, waar hij door tussenkomst van XX een werkervaringsplek had gekregen. XX was daarvoor ingeschakeld door beklaagde. Klager maakte zich er vooral erg bezorgd over, of hij tijdens het werk bij Bedrijf XX wel verzekerd was en heeft beklaagde daarover vele malen opgebeld. Beklaagde heeft hem geen uitsluitel gegeven. Zij verwees hem naar Bureau XX, die weer terugwees naar beklaagde. De onzekerheid waarin hij daardoor is komen te verkeren heeft zijn toch al kwetsbare toestand verder geschaad. Zij is ook haar belofte om hem te helpen met de aanvraag voor een WIA-uitkering niet nagekomen.
8. Daarnaast stelt klager dat beklaagde zich tegenover Bureau XX in e-mails en telefoongesprekken op beledigende wijze over hem heeft uitgelaten. Zij heeft daarbij ook haar beroepsgeheim geschonden. Zij heeft hem beledigd en gediscrimineerd door te zeggen dat iemand met psychische klachten geen betaald werk zou kunnen vinden.
9. Ten slotte maakt klager bezwaar tegen de declaraties die beklaagde aan Bureau XX heeft gestuurd. Hij betwist dat zij de gedeclareerde werkzaamheden heeft verricht en de in rekening gebrachte reizen heeft gemaakt.

## **Het verweer**

10. Beklaagde ontkent de verweten gedragingen en stelt dat zij zich zeer voor klager heeft ingespannen. Zij heeft de voortgangsrapportages steeds aan klager gemaïld en hem gevraagd zijn handtekening eronder te zetten en een digitale kopie van het ondertekende exemplaar aan haar terug te sturen. Pas na ontvangst van het door klager ondertekende exemplaar van het rapport heeft zij dat doorgestuurd naar Bureau XX, zoals blijkt uit het overzicht van aan Bureau XX verzonden e-mails. Het is haar niet bekend hoe de handtekening, die zoals zij erkent niet van klager afkomstig is, is terechtgekomen op het document aangaande het werkervaringstraject bij Bedrijf XX. Beklaagde kan niet meer aantonen dat klager de rapporten of het trajectplan heeft ondertekend. Zij heeft, zoals zij dat met Bureau XX heeft afgesproken, haar dossier over klager direct na het einde van het traject vernietigd. Daarmee heeft zij voldaan aan de eisen die de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Algemene Verordening

Gegevens-bescherming stellen.

11. Beklaagde stelt dat zij verplicht was haar opdrachtgever Bureau XX op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in het dossier van klager. Daarbij heeft zij zich steeds gehouden aan de Gedragscode en geen mededelingen aan Bureau XX gedaan die binnen haar beroepsgeheim vielen. Evenmin heeft zij zich onheus over klager uitgelaten tegenover Bureau XX.
12. Zij heeft veel telefoongesprekken met klager gevoerd en daarin getracht zijn vele vragen te beantwoorden. Het leek echter of haar uitleg en toelichting niet goed tot hem doordrongen. Hij stelde voortdurend dezelfde vragen en leek geen genoegen te nemen met haar antwoorden. De arbeidsdeskundige XX, die klager in opdracht van Bureau XX heeft bezocht, heeft hem precies uitgelegd hoe het re-integratietraject 2<sup>de</sup> spoor in zijn werk zou gaan en hoe hij een WIA-uitkering kon aanvragen. Voor haar was daarbij geen rol weggelegd, aldus beklagde.
13. Ten aanzien van haar declaraties wijst beklagde erop dat zij een vast bedrag per maand met Bureau XX heeft afgesproken en dat zij zich daaraan heeft gehouden. De financiële afwikkeling van de opdracht raakt klager in haar visie niet.

#### **De beoordeling van de klacht**

14. Beklaagde heeft niet aangetoond of zelfs maar aannemelijk gemaakt dat zij de eerste vier voortgangsrapportages aan klager heeft gestuurd en zijn akkoord daarop heeft gekregen, voordat zij de rapportages naar Bureau XX zond. Beklaagde stelt dat zij haar dossier direct na het einde van het traject heeft vernietigd. Opmerkelijk is dat zij wel een lijst van aan Bureau XX verzonden e-mails met betrekking tot klager in het geding heeft kunnen brengen, maar het dossier en de lijst met aan klager verzonden items zegt te hebben gewist in verband met de AVG.
15. De Raad acht deze gang van zaken zeer twijfelachtig en houdt het erop dat beklagde de rapportages heeft verstuurd zonder toestemming van klager. De afschriften van de bedoelde rapportages, die klager van Bureau XX heeft ontvangen, zijn immers niet door hem ondertekend. De Raad acht deze gang van zaken een overtreding van artikel 4.2 van de Gedragscode. Opgemerkt wordt dat uit artikel 7.2 van het Reglement voor de Klachtenbehandeling van Noloc, dat op 14 december 2016 door de ledenraad is vastgesteld en op 1 februari 2017 van kracht is geworden, -kort gezegd- volgt dat de termijn waarbinnen een klacht kan worden ingediend 1 jaar is. Daaruit vloeit voort dat beklagde het dossier gedurende 1 jaar nadat de opdracht op 6 februari 2018 was afgerond diende te bewaren.
16. De Raad acht het ernstig verwijtbaar dat beklagde een trajectplan naar Bureau XX heeft gestuurd waarop naast haar handtekening een kennelijk vervalste handtekening van klager staat. Zij heeft daarvoor geen verklaring kunnen geven. Er zijn naar het oordeel van de Raad twee mogelijk-heden: ofwel beklagde heeft het trajectplan naar Bureau XX gestuurd met slechts haar eigen handtekening erop, hetgeen verwijtbaar is, ofwel beklagde heeft zelf een handtekening gezet die moest doorgaan voor die van klager, hetgeen als valsheid in geschrift wordt aangemerkt en zeer ernstig verwijtbaar is. Een en ander heeft ertoe geleid dat klager, op zijn vragen aan Bureau XX over zijn rechtspositie bij Bedrijf XX, te horen kreeg dat hij 'daarvoor had getekend', terwijl hij van niets wist. Dat moet verbijsterend voor hem zijn geweest. Hoe het ook zij, beklagde heeft zich niet gehouden aan het voorschrift van artikel 1.3 van de Gedragscode, waar onder meer is bepaald dat zij de grootst mogelijke zorgvuldigheid jegens klager in acht diende te nemen.

17. Klager heeft met de nodige moeite e-mails van beklaagde aan Bureau XX en interne notities naar aanleiding van telefoongesprekken met beklaagde gekregen van Bureau XX. Op 14 november 2017 e-mailde beklaagde aan Bureau XX:  
*(...) Ook daar bestookt XX het bedrijf met teveel vragen. (...)*  
*(...) Nou ik word er niet gek van hoor. Ik ben heel wat gewend. Hij vraagt wel ontzettend veel aandacht van iedereen. Dat werkt nu tegen hem bij alle partijen.(...)*  
De Raad acht ook deze uitlatingen in strijd met artikel 1.3 van de Gedragscode , en tevens met artikel 4.2. Het betreft hier immers bepaald geen ‘objectieve informatie’ over de voortgang.
18. Uit artikel 1.6 van de Gedragscode volgt dat beklaagde zich rekenschap had moeten geven van de persoonlijke omstandigheden van klager en van de afhankelijke positie waarin hij zich ten opzichte van haar bevond. Noch uit hetgeen beklaagde ter zitting van de Raad naar voren heeft gebracht, noch uit het dossier, is daarvan gebleken. De Raad mist de professionaliteit die ingevolge artikel 8.1 van de Gedragscode in de beroepsuitoefening vereist is.
19. Hoewel beklaagde zegt te hebben bemerkt dat klager de gegeven informatie en haar antwoorden op vragen niet goed verwerkte, is zij er toch vanuit gegaan dat zaken die hem door anderen (bijvoorbeeld de arbeidsdeskundige) waren verteld, bij hem bekend waren. Zij heeft geen vorm gezocht om zijn onzekerheden weg te nemen en hem vertrouwen te geven. Het getuigt niet van professionaliteit om in de verwarring en spanning die voor hem ontstond, te verwijzen naar anderen, zoals naar de arbeidsdeskundige die hem uitleg had gegeven over regelingen rondom re-integratie, of naar haar onderaannemer of naar Bureau XX, ter zake van zijn vraag op welke wijze hij tijdens het opdoen van werkervaring verzekerd was en onder welke voorwaarden hij werkzaam zou zijn. Zij was zijn coach, zijn baken in een heel moeilijke tijd in zijn leven, en naar het oordeel van de Raad is zij daarin ernstig tekortgeschoten.
20. Het gaat niet aan dat beklaagde klagers evidente onrust vervolgens wegzet als ‘extreem belgedrag’. Zij had daarin een teken moeten zien dat haar aanpak bijstelling behoefde of dat wellicht, zoals voorzien in artikel 3.2 van de Gedragscode , aanvullende expertise nodig was bij zijn begeleiding. Voor zover beklaagde heeft willen betogen dat klager meer van haar verwachtte dan zij hem als coach kon geven, had zij hem dat bij aanvang van het traject duidelijk moeten maken. Artikel 2.6 Gedragscode draagt het lid op om de dienstverlening af te stemmen met andere betrokken partijen. Artikel 2.2 van de Gedragscode legt bij het lid de verantwoordelijkheid om voor aanvang van een traject voor de cliënt de doelen, rolverdeling en werkwijzen van betrokken partijen duidelijk vast te (laten) leggen. Daaraan heeft het hier ontbroken.
21. Daarnaast komt de Raad tot het oordeel dat beklaagde zich ongepast heeft uitgelaten over klager en daarmee heeft gehandeld in strijd met de in artikel 4.2 van de Gedragscode vereiste beperkingen bij rapportage en de vertrouwelijkheid die zij op grond van het bepaalde in artikel 5.1 van de Gedragscode tegenover klager in acht diende te nemen. Dit acht de Raad ernstig klachtwaardig. Hoewel duidelijk is dat beklaagde niet rechtstreeks aangesproken kan worden op de inhoud van de interne telefoonnotitie die de medewerker van Bureau XX heeft gemaakt van een gesprek met beklaagde op 14 november 2017, is niet goed voorstelbaar dat deze medewerker zonder van beklaagde verkregen inlichtingen is gekomen tot het noteren van teksten als:  
*Mw XX vertelt kort over verleden XX en mogelijke beperkingen.*  
*Werkgever heeft meer werk aan XX dan XX presteert. XX is niet te temperen in zijn vragen. XX wordt op alle manieren in de watten gelegd. Bedrijf zal opgelucht zijn als XX vertrekt.*

*Ook zijn uitzonderlijk belgedrag wordt genoemd. Dit komt voort uit zijn klachten waar hij nog last van heeft. En zijn paniek en onzekerheid die hij nog ervaart.*

22. Het verweer van beklagde, dat zij verplicht was Bureau XX, haar opdrachtgever, in te lichten over de voortgang van het traject van klager, kan haar niet baten. Zij had zich op grond van artikel 4.2 van de Gedragscode bij het overleg met Bureau XX tot een zakelijke weergave van haar activiteiten moeten beperken. Zij had deze inhoudelijke, op medisch/psychische problematiek duidende gegevens niet met Bureau XX mogen bespreken.
23. Bij de stukken die beklagde heeft overgelegd bevindt zich de Trajectofferte, die namens Bureau XX is ondertekend. Een handtekening van klager waaruit kan blijken dat hij daarmee heeft ingestemd en op de hoogte was van de aard, inhoud, doelstellingen en werkwijze van het begeleidingstraject, ontbreekt. Dat is in strijd met artikel 2.2 van de Gedragscode. Daarmee is ook niet gebleken dat beklagde, zoals artikel 3.1 van de Gedragscode voorschrijft, klager erop heeft gewezen dat hij het traject kon afbreken. Gedragscode voorschrijft. Als beklagde meent dat Bureau XX voor juiste voorlichting aan klager verantwoordelijk was, had zij zich er van moeten vergewissen dat hij inderdaad (en schriftelijke) geïnformeerd was over de werkverdeling tussen de diverse betrokken partijen. Daarvan treft beklagde een verwijt.
24. De Raad acht de klacht, dat beklagde zich discriminerend tegenover klager heeft uitgelaten, niet terecht. Ook als juist is, hetgeen beklagde betwist, dat zij heeft gezegd dat geen werkgever hem, gezien zijn psychische klachten, in dienst zou nemen, dan is daarin geen discriminatie van de zijde van beklagde te lezen. Aannemelijk is dat zij hem heeft willen waarschuwen voor de harde realiteit, dat het voor kwetsbare mensen moeilijk is om betaald werk te vinden.
25. De bezwaren van klager tegen de wijze waarop beklagde haar declaraties aan Bureau XX heeft ingericht wijst de Raad af. Beklagde heeft een vaste vergoeding per maand met Bureau XX afgesproken en daar staat klager verder buiten. De Raad kan klager ook niet volgen in zijn klacht dat beklagde geen werk heeft verricht dat het sturen van declaraties rechtvaardigt. Beklagde heeft haar relatie XX ingeschakeld om een werkervaringsplek voor klager te vinden, en daarin is XX geslaagd. Hij heeft daarvoor 22 uur en reiskosten aan beklagde in rekening gebracht.
26. De conclusie uit het voorgaande is dat aan beklagde een serie ernstige verwijten moet worden gemaakt. Zij heeft op een groot aantal punten in haar beroepsuitoefening ten aanzien van klager gehandeld in strijd met de Gedragscode. Daardoor heeft zij het vertrouwen in en het aanzien van haar beroep in hoge mate geschaad. De Raad is van oordeel dat niet kan worden volstaan met een minder zware maatregel dan een schorsing voor de duur van 6 maanden als gewoon lid van Noloc, met inbegrip van het voor die periode schrappen uit het Beroepsregister. Dit houdt, conform artikel 9.6 van het Reglement voor Klachtenbehandeling van Noloc tevens in: het verbod om tijdens de schorsing de Noloc-merken te gebruiken en op enigerlei wijze te vermelden dat beklagde lid is van de vereniging en/of dat zij is opgenomen in het Beroepsregister. De Raad beveelt aan dat beklagde in de komende periode een traject van intervisie en coaching volgt.

27. De Raad bepaalt op de voet van artikel 9.4 van het Reglement voor de Klachtenbehandeling van Noloc dat een geanonimiseerde versie van deze uitspraak zal worden gepubliceerd.

Deze uitspraak is gedaan op 11 juni 2019 door de leden van de Raad voor de Klachtenbehandeling Noloc mr E.D. Bonga-Sigmond, voorzitter, F.W. de Ruiters, mr J. Wijnbergen, drs E. Hummelen en mr G.H. de Jong, leden en ondertekend door de voorzitter.