

Klachtencommissie LVV Advies

In de zaak tussen:

De heer [X] en mevrouw [Y], hierna te noemen: 'klagers'

en

Mevrouw [A], vertrouwenspersoon, hierna te noemen: 'beklaagde'

Inleiding

Op 26 april 2024 heeft de klachtencommissie van de LVV (hierna: de commissie) per e-mail een klachtbrief ontvangen van klagers met een tweetal klachten. Deze klachten worden separaat behandeld door de commissie.

Dit advies ziet op de klacht die zich richt tegen het handelen van beklagde, landelijk vertrouwenspersoon van [ORGANISATIE] en lid van de LVV.

De inhoud van de klacht van klagers kan - kort samengevat en voor zover relevant - als volgt worden weergegeven:

Klagers hebben bij e-mail van 17 maart 2024 een vertrouwelijke melding gedaan bij beklagde over het handelen van haar collega, de heer [B]. In de e-mail – die gericht is aan het gezamenlijke e-mailadres van de landelijke vertrouwenspersonen – hebben zij genoemd dat zij geen toestemming geven aan de heer [B] om de e-mail te lezen. Beklaagde heeft deze e-mail aan klagers beantwoord met een cc aan de heer [B]. Klagers menen dat zij daarmee de vertrouwelijkheid/geheimhouding heeft geschonden. Klagers stellen dat zij zich daardoor onveilig voelen. Ook maakt de handelwijze van beklagde dat zij terughoudend zouden zijn om een andere landelijk vrijwilliger naar haar door te verwijzen.

Op verzoek van de commissie zijn de klachten tegen de vertrouwenspersonen gesplitst en op 19 mei 2024 separaat ingediend. Op 14 juni 2024 heeft de ambtelijk secretaris klagers en beklagde per e-mail geïnformeerd dat de voorzitter de klacht vooralsnog ontvankelijk heeft verklaard zodat de klacht in behandeling is genomen, waarna de klachtbrief naar beklagde is gestuurd met het verzoek daarop een schriftelijke reactie te geven.

De reactie van beklagde van 27 juni 2024 op de klacht is dat deze niet terecht is en kan – kort samengevat en voor zover relevant – als volgt worden weergegeven:

1. De inhoud van de litigieuze e-mail van 17 maart 2024 en de kennelijke gevoelens van ontevredenheid over de heer [B] zijn breeduit door klagers gedeeld binnen de organisatie, waaronder met de directeur. Ook was een en ander al bij de heer [B] bekend;
2. Ook eerdere e-mailcorrespondentie met en over de heer [B] was aan het algemeen e-mailadres van de landelijk vertrouwenspersonen gestuurd.
3. Door de e-mail aan het gezamenlijk landelijk mailadres te sturen hebben klagers er zelf voor gezorgd dat de inhoud van de e-mail en het antwoord door de heer [B] konden worden gelezen. Zij hebben daarmee zelf de vertrouwelijkheid doorbroken. Ook is de aanhef van de mail niet persoonlijk maar

algemeen geformuleerd en is in de e-mail meermalen het woord 'jullie' gebruikt, dus gericht op meer personen.

4. Klagers zijn nooit melders bij haar als vertrouwenspersoon geweest waardoor zij nooit vertrouwelijkheid met klagers afgesproken heeft of daarmee ingestemd heeft;
5. Beklaagde heeft niets met de al dan niet vertrouwelijke informatie gedaan en er niets aan toegevoegd. Haar e-mail zag alleen op het proces;
6. Beklaagde zag zich door de e-mail van klagers, de voorinformatie die ze had, de onduidelijkheid over hun intenties en beweegredenen en haar eigen gevoelens van onveiligheid met een moreel dilemma geconfronteerd. Zij heeft dit besproken met collega vertrouwenspersonen, de LIVP en de helpdesk van de LVVV. Zij heeft uiteindelijk na een zorgvuldige afweging van alle belangen, vanuit openheid en transparantie en de gedachte dat dit een eerlijke en evenwichtige behandeling van de zaak zou waarborgen en nu immers alles toch al open lag, besloten de heer [B] mee te nemen in de mail;
7. Als klagers over hun gevoelens van onveiligheid hadden willen praten dan had dit gekund met een 3e (externe) vertrouwenspersoon zoals beklaagde aan de directeur heeft voorgesteld;
8. Het gebrek aan support en steun en het feit dat niemand iets heeft ondernomen om dit te voorkomen en stoppen creëert voor beklaagde een onveilige situatie;

Beklaagde en klagers zijn separaat van elkaar gehoord door de commissie, respectievelijk op 2 juli 2024 en 9 juli 2024. Beklaagde heeft zich laten bijstaan door mevrouw [C] (begeleider beschuldigde).

Beklaagde heeft op 3 juli 2024 extra documenten ingediend die klagers op 4 juli 2024 en derhalve voorafgaand aan hun hoorgesprek, hebben ontvangen.

De commissie heeft klagers na hun hoorgesprek in de gelegenheid gesteld om extra schriftelijke stukken in te dienen, van welke mogelijkheid klagers geen gebruik hebben gemaakt. Tevens heeft de commissie klagers en beklaagde de mogelijkheid van een tweede ronde geboden waarbij zij over en weer schriftelijk zouden kunnen reageren op elkaars verslag van het hoorgesprek (en de aanvullingen daarop). De commissie heeft beklaagde en klagers gevraagd toestemming te verlenen om de verslagen over en weer aan elkaar voor te leggen. Beklaagde heeft enkele vragen gesteld die zij eerst beantwoord wilde zien alvorens toestemming te verlenen. Omdat klagers echter niet (tijdig) toestemming hebben verleend heeft de commissie besloten van een tweede ronde af te zien en het onderzoek gesloten.

Relevante feiten

Klagers en beklaagde werken als vrijwilliger bij [ORGANISATIE]. Klagers zijn werkzaam in de functie van projectleider. Beklaagde en de heer [B] zijn landelijk vertrouwenspersoon bij [ORGANISATIE]. Zij hebben als vertrouwenspersonen een gezamenlijk algemeen e-mailadres.

In het kader van een geschillentraject dat liep tussen ouders en klagers over een beslissing van klagers, ontvingen klagers de e-mailwisseling tussen de heer [B] en deze ouders. De heer [B] had daarover contact met de ouders. Klagers hebben hierover met de heer [B] gemaild teneinde hierover met hem in gesprek te gaan, in eerste instantie via zijn persoonlijk mailadres maar later op instigatie van de heer [B] via het algemeen landelijk mailadres. Hierdoor kon beklaagde op de hoogte zijn van de inhoud van de e-mails. Dit is meerdere malen aan klagers gemeld in het betreffende mailverkeer. Klagers hebben hiertegen geen bezwaar gemaakt en zijn van het landelijk mailadres gebruik blijven maken.

Op 17 maart 2024 hebben klagers wederom een e-mail gestuurd naar het algemene mailadres en aangegeven dat zij een melding willen doen over een onveilige situatie die betrekking heeft op de handelwijze van de heer [B]. Klagers wisten zoals uit het voorgaande blijkt, dat mails naar dit mailadres door zowel beklagde als de heer [B] werden of konden worden gelezen. In de eerste alinea van deze mail hebben klagers echter aangegeven geen toestemming te geven dat de heer [B] deze correspondentie zou lezen en er vanuit te gaan dat de andere vertrouwenspersoon, zijnde beklagde, een en ander zou oppakken.

Beklaagde heeft klagers bij e-mail van 23 maart 2024 laten weten hen niet te kunnen ondersteunen omdat ze voorinformatie had, voorts de directeur te zullen informeren zodat die kon beslissen hoe de melding zou worden opgepakt. Beklaagde heeft de heer [B] in cc meegenomen in die mail. Klagers hebben aangegeven dat beklagde vanuit haar geheimhoudingsplicht ontvangen informatie vertrouwelijk had moeten behandelen.

Uit de feiten en hetgeen is besproken op de mondelinge behandeling is duidelijk geworden dat klagers veeleer behoefte hadden aan een persoon die hen zou bijstaan en zou meedenken.

Overwegingen commissie

Klachtenreglement

In artikel 1 van het Klachtenreglement LVV 2023 (hierna: Klachtenreglement) is een klacht gedefinieerd als “een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop een vertrouwenspersoon zijn taak uitoefent”.

In artikel 1 van het Klachtenreglement staat Vertrouwenspersoon gedefinieerd als “een bij de LVV aangesloten vertrouwenspersoon.”

Op grond van artikel 3 van het Klachtenreglement kan iedere natuurlijke persoon die rechtstreeks in zijn belangen is geschaad door het handelen of nalaten van een vertrouwenspersoon daarover een klacht indienen.

In artikel 14 van het Klachtenreglement staat dat een klacht niet-ontvankelijk is als de klacht niet binnen het in artikel 3 bedoelde toepassingsbereik van deze klachtenregeling valt of als niet is voldaan aan de formele eisen van artikel 12.

Op basis van artikel 3 lid 1 kan iedere natuurlijke persoon die rechtstreeks in zijn belangen is geschaad door het handelen of nalaten van een vertrouwenspersoon, hierover een klacht indienen.

In artikel 16, derde lid, van het Klachtenreglement staat dat als buiten iedere redelijke twijfel staat dat de klacht niet-ontvankelijk is, het klachtonderzoek achterwege blijft en dat de voorzitter aan het bestuur adviseert de klacht (kennelijk) niet-ontvankelijk te verklaren.

Ontvankelijkheid van de klacht

Nu beklagde lid is van de LVV en de klacht ziet op de wijze waarop zij haar taak heeft uitgeoefend is de klacht ontvankelijk.

Boordeling van de klacht

Zoals hierboven weergegeven richt de klacht zich tegen het handelen van beklagde, waarbij zij haar antwoord op de mail van klagers van 17 maart 2024 met een cc aan de heer [B] heeft gestuurd. Daarmee zou beklagde de geheimhoudingsplicht van vertrouwenspersonen hebben geschonden. Hierdoor voelen klagers zich onveilig.

Het enkele feit dat beklaagde de mail van 17 mail 2024 - tegen het verzoek van klagers in - met een cc aan de heer [B] heeft beantwoord, maakt niet dat klagers rechtstreeks in hun belangen zijn geschaad.

Vooropgesteld moet worden dat beklaagde niet in haar functie van vertrouwenspersoon door klagers is ingeschakeld, althans dat heeft de commissie op basis van de door partijen aangedragen feiten en omstandigheden geconstateerd. Klagers hebben met beklaagde willen spreken over hun klacht over de handelwijze van de heer [B]. Nog daargelaten of een vertrouwenspersoon daarvoor in zijn algemeenheid de aangewezen persoon is, zou beklaagde als directe collega van de heer [B] sowieso niet de juiste persoon zijn geweest, omdat daarmee de onafhankelijkheid niet geborgd zou zijn.

Voor zover er wel sprake zou zijn geweest van schending van de geheimhoudingsplicht door beklaagde, dan dient opgemerkt te worden dat klagers de litigieuze mail wederom gericht hadden aan het eerder door hun gebruikte algemene, landelijke e-mailadres. Zij wisten dat mails die naar dit mailadres werden gestuurd door zowel beklaagde als de heer [B] konden worden en werden gelezen. Ten overvloede zij gemeld dat de bezwaren jegens de heer [B] en zijn handelwijze al bij de heer [B] bekend waren. Dientengevolge kon er geen schending van de geheimhoudingsplicht plaats vinden.

Indachtig het vorenstaande is de commissie van mening dat klagers niet rechtstreeks in hun belangen zijn geschaad. De stelling van klagers dat zij terughoudend zijn om andere vrijwilligers naar de vertrouwenspersoon door te sturen maakt het voorgaande niet anders.

De klacht dient in de optiek van de commissie afgewezen te worden en zij zal het bestuur conform adviseren.

Hierbij zij aangetekend dat beklaagde gedurende het traject zich professioneel heeft opgesteld en bij haar handelingen niet over een nacht ijs is gegaan, maar zich juist op verschillend vlak heeft laten adviseren om de kwestie te kunnen oplossen.

Ten overvloede merkt de commissie op dat het klagers of andere vrijwilligers in voorkomende gevallen vrij staat een andere – mogelijk externe - vertrouwenspersoon te benaderen indien zij in de toekomst behoefte zouden hebben aan een vertrouwenspersoon. In dat verband is het raadzaam dat een organisatie ook voorziet in een externe vertrouwenspersoon.

Advies van de Klachtencommissie LVV

Het bestuur van de LVV wordt geadviseerd de klachten van de heer X en mevrouw Y tegen mevrouw A ongegrond te verklaren.

BESLUIT BESTUUR

Het landelijk bestuur van de LVV heeft op 23 augustus 2024 besloten het advies van de klachtencommissie over te nemen en heeft de klacht ongegrond verklaard.