

# Rapport van bevindingen en oordeel inzake de klacht van mevrouw X. te Hoogeveen

## Deel 1 Bevindingen

### 1. Inhoud klacht

Bij mailbericht van 19 oktober 2018 heeft mevrouw X. bij mij een klacht met bijlagen (A t/m 3) ingediend over haar behandeling en de afhandeling van een aantal klachten met als startpunt een brief van 9 maart 2018 aan het college. Ik heb de behandeling van de klacht ter hand genomen en ben een onderzoek gestart. De klacht die zij aan mij heeft gestuurd bevat drie (hoofd)elementen:

- a. er is nog steeds een onvoldoende financiële afhandeling van het door haar geleden nadeel als gevolg van haar behandeling (een voorstel van verzoekster hiervoor is als bijlage bij de klachtmail gevoegd);
- b. haar slechte ervaringen over hoe de gemeente omgaat met door haar gegeven weerwoord en aangedragen bewijs; beweringen worden onjuist op papier gezet en men weigert in te gaan op haar reacties;
- c. er is op een beschamende wijze omgegaan met haar klacht van 9 maart 2018.

### 2. Chronologisch overzicht van de stukken die rond de klacht van 9 maart 2018 zijn gewisseld

**Bij de start van mijn onderzoek waren de volgende stukken in mijn bezit (zie de opsomming hierna; de stukken a t/m c hebben betrekking op de eerste onderhandelingen over het compensatiebedrag, de rest gaat over de interne klachtbehandeling nadien; al deze stukken zijn bij partijen bekend zodat ik die niet meer als bijlage opneem bij dit rapport). Later is het dossier aangevuld met stukken die ik òf van mevrouw X. òf namens het college heb toegestuurd gekregen. Voor zover belang zal ik die opnemen in dit rapport (paragraaf 4) onder aanhechting van het betrokken document als bijlage; zij maken daarmee integraal deel uit van dit rapport.**

#### De bij partijen bekende stukken:

- a. Verslag van gesprek op 11 oktober 2017 tussen mevrouw X. en de heer B. aan de ene kant en mevrouw C. en de heer D. namens het college aan de andere kant; dat verslag is toegezonden in november 2017, na aandringen van mevrouw X..
- b. Brief van het college van 19 oktober 2017 waarbij mevrouw X. een compensatiebedrag wordt toegekend van € 2404,00 wegens het mislopen van inkomsten.
- c. Brief van 9 maart 2018 (met 4 uitvoerige bijlagen) van mevrouw X. waarin zij haar beklag doet over haar behandeling, zowel over de inhoud van de collegebrief van 19 oktober 2017 (zie b) als ook over haar behandeling door en onvoldoende begeleiding van de gemeentelijke medewerkers bij het zoeken naar geschikt werk voor haar (periode juli 2013 tot heden).
- d. Schriftelijke reactie van het college daarop van 29 maart 2018 met als belangrijkste inhoud dat de klacht al is behandeld dan wel dat niet duidelijk is wat nog de klachten zijn na 19 oktober 2017.
- e. Schriftelijke reactie daarop van mevrouw X. van 6 april 2018 (toegezonden per mail) met als kern dat de collegebrief helemaal voorbijgaat aan de inhoud van haar klachtbrief van 9 maart 2018.
- f. Ingebrekestelling per mailbericht van 1 mei 2018 van mevrouw X. inzake het uitblijven van een ordentelijke behandeling van haar klacht van 9 maart 2018 (zie c).
- g. Mailbericht van 30 mei 2018 van mevrouw X. met eenzelfde boodschap als in haar brief onder e, plus een (corrigerende) opmerking over het ter inzage krijgen van haar dossier.
- h. Brief van 7 juni 2018 van mevrouw X. aan het college met een klacht als onder e.
- i. Schriftelijk bericht van de heer I., jurist bij de gemeente, aan mevrouw X. dat de brief van 7 juni 2018 als een nieuwe klacht is ingeboekt.

- j. Verslag van gesprek op 11 juni 2018 met schriftelijke afspraken tussen mevrouw X. en de heer B. aan de ene kant en mevrouw E. en de heer I. namens het college aan de andere kant.
- k. Brief van het college van 26 juni 2018 waarin (alsnog) een inhoudelijke en puntsgewijze reactie wordt gegeven op de brief van 9 maart 2018 (met bijlagen) van mevrouw X..
- l. Verslag van gesprek op 11 en 16 juli 2018 in dezelfde samenstelling als onder j.
- m. Brief van het college van 25 juli 2018 naar aanleiding van de gesprekken op 11 en 16 juli 2018; standpunt, verwoord in de brief van 26 juni 2018 blijft gehandhaafd.
- n. Brief van de gemeente 25 juli 2018 waarbij de klacht van mevrouw X. van 7 juni 2018 (zie h) ongegrond wordt verklaard.
- o. Brief van het college van 3 december 2018 naar aanleiding van de klacht van mevrouw X. bij mij. Van dat stuk is een bijlage (A4) toegevoegd aan dit rapport. De andere stukken zijn zoals gezegd alle in het bezit van mevrouw X. en het college.

### **3. Hoorzittingen**

#### **A. Hoorzitting met vertegenwoordiging college**

Op 3 december 2018 heb ik gesproken met een vertegenwoordiging van het college over de klacht. Van dit gesprek is een verslag gemaakt dat ik als bijlage B heb bijgevoegd bij dit rapport. Aan dat verslag ontleen ik de volgende vragen/onderwerpen met in cursief steeds de reactie daarop namens het college:

##### **Overleg over compensatie**

Mevrouw X. heeft na een gesprek op 11 oktober 2017 waarin afspraken zijn gemaakt, op 19 oktober 2017 een brief van het college gekregen. Er zit geen verslag bij deze brief. Pas op 23 november 2017 ontvangt zij een verslag. Op 20 december 2017 is er weer een gesprek.

*Mevrouw M. geeft aan, dat tijdens het gesprek op 20 december 2017 uitleg is gegeven. Er is advies gevraagd van Stimulanz. Die heeft geadviseerd conform artikel 31 Participatiewet (PW) een bedrag toe te kennen, zonder berekening. Dit is een goede compensatie voor mevrouw X. en dit bedrag is ook uitbetaald. Mevrouw X. had opmerkingen over het eerdere verslag. Aan haar is gevraagd welk bedrag ze wilde.*

In de brief van 29 maart 2018 van B. N. (Z.047386/D.074169) staat: dit is het bedrag en daar moet u het mee doen. Is de klacht van 9 maart 2018 wel goed gelezen?

*Mevrouw E.: de bijlagen in de brief van mevrouw X. zijn gelezen als ondersteuning/ motivering van haar brief. De onvrede is ontstaan doordat het college niet punt voor punt op de bijlagen is ingegaan. Daarna is er naar aanleiding van de nieuwe klacht d.d. 6 april 2018 een gesprek geweest d.d. 11 juni 2018.*

*Mevrouw M.: in de brief van 9 maart 2018 wordt ook veel herhaald. We hebben er intern zorgvuldig naar gekeken en over gesproken. Gevoel was dat de klachten al eerder besproken waren. De brief van mevrouw X. werd beschouwd als een herhaling van zetten. Zij had al een bedrag toegekend gekregen.*

De brief van 19 oktober 2018 is heel summier (dit is het bedrag en excuses). Op de klachten zelf wordt verder niet ingegaan.

*De heer D.: ik heb bij het gesprek in oktober 2017 gezeten. Mevrouw C. heeft uitgebreid en meerdere malen excuses aangeboden. Ook is uitleg gegeven waarom de excuses zijn gemaakt.*

*Mevrouw E.: mevrouw X. zei dat er niet ingegaan is op de bijlage bij haar brief. Dit is de strekking van de nieuwe klacht van 6 april 2018. Ook de brief aan de burgemeester van 9 juni 2018 kon meegenomen worden in die klachtbehandeling.*

##### **Traject naar K.**

De heer Van Egdome heeft het trajectplan bij mevrouw X. opgevraagd. Zijn indruk is dat het rommelig is verlopen. Mevrouw X. zegt enerzijds dat alles buiten haar om is gegaan, er wel een sollicitatiegesprek is geweest maar dat daar de heer H. bij zat, die bedrijfsmatig niets met K. te maken had. Er is geen overeenkomst, er wordt gesproken over een werk-leertraject (hoe

kan dat?). Ook is er gezegd dat er sprake is van een proefplaatsing van 6 maanden. Voor K. betekent dit, dat zij op kosten van de gemeente iemand illegaal aan het werk hebben gehad. *Mevrouw E.: de term "leer-werktraject" is wel een normale term als iemand arbeidsvaardigheden o.i.d. moet leren, ook voor 60-jarigen of als iemand nog een diploma moet halen.*

*Hier is sprake van iemand, die wel capaciteiten en diploma's heeft en dolgraag aan de slag wil, maar die een afstand tot de arbeidsmarkt heeft. De werkcoach heeft een goed woordje voor mevrouw X. gedaan bij K.. Achter de schermen zijn zeker contacten met de heer T. zelf geweest. Dat heeft mevrouw X. echter niet gezien.*

*We kunnen niet terugdraaien dat er geen contract getekend is. Dat had wel moeten. Ook had er duidelijkheid moeten zijn over wat voor plaats dit is. De gemeente heeft al het mogelijke gedaan om ervoor te zorgen, dat K. mevrouw X. aannam. Na 1 jaar is dat contract echter niet verlengd.*

Als de start bij K. volgens het boekje was gegaan, hoe was het dan gegaan?

*Mevrouw E.: een half jaar werken en K. bewegen tot een contract tot 1 jaar is het maximaal haalbare.*

*Volgens de letter van de wet was het een proefplaatsing van maximaal 6 weken geweest en daarna had mevrouw X. misschien weer thuis gezeten.*

*De afstand tot de arbeidsmarkt zoals mevrouw X. die beleeft, is anders dan uit het gemeentelijke dossier blijkt. Met haar dossier had zij niet al vanaf dag 1 volledig aan het werk gekund. Een proefperiode was zeker nodig, ook de nieuwe werkgever wilde dat.*

*De compensatie is verstrekt, omdat mevrouw X. een half jaar bij K. aan het werk is geweest zonder overeenkomst. De gemeente erkent dat dit fout is.*

### **Compensatiebedrag**

Bij mijn interventie in 2017 over de toekenning van een compensatiebedrag is alleen de periode september 2013-februari 2014 aan de orde geweest. Mevrouw X. wil eigenlijk berekend zien wat de hoogte van de compensatie is als alles goed gegaan was.

Wat zou de situatie zijn als niet uitgegaan wordt van het vaste bedrag van de participatiepremie?

*Mevrouw M.: in de bijstand zit ook vakantiegeld. De gemeente geeft geen reiskostenvergoeding bij een reisafstand onder de 10 km.*

*Mevrouw E.: dit is al deels uitgewerkt in de scenario's.*

Vraag ombudsman: werk scenario 2 uit, met gemiste vakantiedagen (en vakantiegeld) en reiskosten en haal daar het vakantiegeld PW af.

Afspraak: dit scenario wordt uitgewerkt en naar de ombudsman gestuurd die het aan zijn rapport van bevindingen zal toevoegen (mevrouw X. is van dit verzoek op de hoogte gesteld).

De aansprakelijkheidsstelling wordt apart door het college beoordeeld via de afd.

Verzekeringen en de ombudsman wordt daarvan op de hoogte gehouden.

Volgens mevrouw X. is er een Doelgroepverklaring afgegeven. Zij werkte echter al een ½ jaar bij K.. Eén van de eisen van de Doelgroepverklaring is dat je er nog niet werkt. Mevrouw X. kon dus helemaal geen verklaring vragen, althans die niet gebruiken voor haar werk bij K..

*Mevrouw E.: een Doelgroepverklaring is mij niet bekend. De mogelijkheid van een IOAW-uitkering is onderzocht. Daar komt ze niet voor in aanmerking.*

De heer Van Egdom vraagt de Doelgroepverklaring bij mevrouw X. op. De gemeente krijgt die vervolgens toegestuurd (intussen gebeurd).

*De heer D.: tijdens het gesprek op 11 oktober 2017 is gevraagd naar een specificatie van de kosten. Daar is mevrouw X. nooit meegekomen.*

*Mevrouw M.: ook in het gesprek van 20 december 2017 is gevraagd wat er gemist wordt in het compensatiebedrag. Zij kwam met niets.*

*De heer D.: betreurt het dat continu achteraf gereageerd moet worden terwijl er door de gemeente wel naar gevraagd is.*

In de brief van 26 juni 2018 is een actiepuntenlijst opgenomen. In punt 5 staat de harde afspraak dat het compensatiebedrag geen invloed mag hebben op toeslagen e.d. Dit had eigenlijk als inspanningsverplichting geformuleerd moeten worden.

*Mevrouw E.: we hebben het zodanig uitgerekend en voldaan, dat het bedrag niet als belastbaar inkomen wordt gezien. Opgenomen is ook dat het aan mevrouw X. is om de financiële gevolgen uit te zoeken. Dat is voor ons niet mogelijk.*

Mevrouw X. heeft financiële problemen gekregen toen zij slechts een voorschot van € 600,- ontving toen zij terugkeerde in de bijstand.

*Na afloop van haar contract bij K. ontving mevrouw X. een WW-uitkering. Deze werd in tegenstelling tot de bijstand per 4 weken uitgekeerd. Er was geen sprake van aanvullende bijstand.*

*Mevrouw X. had 90% van de bijstandsnorm uitgekeerd moeten krijgen als voorschot, nadat zij een nieuwe aanvraag had ingediend. Dat is ten onrechte niet meteen gebeurd. Een maand later is dit alsnog uitgekeerd.*

*Er wordt op gewezen dat de financiële problemen zitten in de overgang van salaris naar WW. Dat vergt aanpassing aan de veranderde omstandigheden.*

*De gemeente heeft nu als gedragslijn dat altijd 90% van de bijstandsnorm ter overbrugging wordt uitgekeerd. Dit is conform de richtlijn van de Nationale ombudsman.*

*Mevrouw E. en de heer D.: wat mevrouw X. zegt over de gemeente en de medewerkers in termen van "niet eerlijk" en "willens en wetens handelen door de gemeente" raakt ons als medewerkers zeer. Er is sprake van veel draaiend gedrag van mevrouw X.: in een gesprek is zij het ergens mee eens en later komt zij daar op terug. Er is veel ruis.*

## **B. Hoorzitting met mevrouw X.**

Op 3 december 2018 heb ik een gesprek gehad met mevrouw X. en de heer B. over de klacht. Van dit gesprek is een verslag gemaakt dat ik als bijlage C heb bijgevoegd bij dit rapport. Aan dat verslag ontleen ik de volgende vragen/onderwerpen met in cursief steeds de reactie daarop van mevrouw X. of de heer B.:

### **Klachtbehandeling volgens interne procedure**

De klacht van 9 maart 2018 is het begin van de procedure. De gemeente reageert daarop met de stelling, dat alle klachten zijn afgehandeld.

*Op 20 maart 2018 heeft mevrouw O. telefonisch aangegeven, dat men met de klacht bezig was. Dit werd doorkruist door de brief van mevrouw N. van 29 maart 2018 (Z.047386/D.074169).*

*De veronderstelling dat alle klachten zijn afgehandeld, is onjuist. Er is verder geen inhoudelijke reactie op de brief van 9 maart 2018 ontvangen.*

*Op 7 juni 2018 is een nieuwe klacht ingediend, omdat de gemeente zich niet aan de Verordening hield. Twee dagen later ontving mevrouw X. een telefonische reactie.*

*Op 11 juni vond een gesprek plaats, om de vervolgstappen m.b.t. een afhandeling nader te bespreken. De inhoudelijke reactie op haar klacht van 9 maart ontving zij op 26 juni 2018.*

*Daarna zijn er 2 gesprekken geweest om alle punten te bespreken. Een verslag van deze gesprekken op 11 juli 2018 en 16 juli 2018 is ontvangen. Mevrouw X. is boos en wantrouwend over de opgelegde zwijgplicht.*

### **Traject K.**

N.a.v. de klacht van 11 oktober 2017 is een compensatiebedrag toegekend volgens artikel 31, tweede lid, onder j van de Participatiewet. In de afsprakenlijst staat: "het eind 2017 uitgekeerde compensatiebedrag mag geen invloed hebben op toeslagen e.d." De vraag is: wat wil mevrouw X. nog meer?

*Beide partijen waren het op 11 oktober 2017 eens, dat een compensatie geen nadelige gevolgen mocht hebben. Er zou een gespreksverslag komen waarin dit vermeld stond. Dat kwam er maar niet. Op 23 november ontving mevrouw X. het verslag, maar het was incompleet m.b.t. gemaakte afspraken. Op 20 december 2017 heeft zij weer met de gemeente om tafel gezeten, maar van dat gesprek ontving mevrouw X. geen verslag. In de afsprakenlijst n.a.v. het gesprek op 11 juni 2018 staat het wel zwart op wit, maar dat wordt weer ontkracht in de brief van 2 weken later.*

Ik stel voor om het in brief Z.047386 d.d. 26 juni 2018, Bijlage 1 onder 2 en 8 opgenomen punt over hetgeen de heer R. heeft verklaard, te laten passeren. De gemeente heeft al gezegd, dat dat niet goed is gegaan en dat er onjuiste informatie is verstrekt.

*Mevrouw X. acht dit geen vergissing. De gemeente zegt namelijk steeds iets anders. Er is geen overeenkomst over de proefplaatsing gesloten. Mevrouw C. heeft op mijn aandringen aangegeven dat voortaan te gaan doen.*

*In 2012 zijn in soortgelijke gevallen wel overeenkomsten gesloten. Er zijn meerdere voorbeelden bekend. Mevrouw X. wijst er ook op, dat er een compensatiebedrag is toegekend, maar dat daarvan wel een bedrag voor 6 weken proefplaatsing is afgetrokken. Over de proefplaatsing stond niets zwart op wit. Bij een betaalde functie wordt, incl. de eventuele proeftijd, vanaf de start het volledige salaris uitbetaald.*

In brief Z.047386 d.d. 26 juni 2018, Bijlage 1 onder 3 en 4 gaat het over termijnen, die niet zijn nagekomen. Daarvoor heeft de gemeente excuses gemaakt.

*Het gaat mevrouw X. om de rode draad, de ombudsman hoeft niet op alle details in te gaan. Belangrijkste is dat de gemeente alle afspraken aan haar laars lapt qua termijnen.*

*De gemaakte excuses acht zij volstrekt ongeloofwaardig. Daarmee kun je niet alles afkopen.*

**Opmerking mw X: Bovenstaand antwoord is niet van toepassing op Bijlage 1-punt 4. Er is op 7 juni 2018 een nieuwe klacht ingediend, kenmerk Z.066187. Deze klacht werd op 25 juli 2018 ongegrond verklaard. Er zijn geen excuses aangeboden. (Tijdens de hoorzitting had mevrouw X. deze informatie niet paraat).**

In brief Z.047386 d.d. 26 juni 2018, Bijlage 1 onder 10 en 11 wordt gesproken over een "leerwerktraject". Dat is niet mogelijk bij iemand, ouder dan 27 jaar. Kan het zo zijn, dat men eigenlijk een werkervaringsplaats bedoelt? Mevrouw M. kwam hiermee. Achtergrond is, dat K. daarvoor een aanvraag heeft ingediend. Degene die deze aanvraag in behandeling had, had kunnen zien dat een leerwerktraject niet mogelijk was. Van een werkervaringsplaats is nooit sprake geweest. Ook is er nooit sprake geweest van een opleiding. Daarvoor komt zij overigens ook niet in aanmerking. De e-mail van 12 juli 2013 heeft zij nooit gehad, maar die wordt wel als bewijs gebruikt door de gemeente.

In brief Z.047386 d.d. 26 juni 2018, Bijlage 1 onder 26 wordt gesproken van een Trajectplan. Er staat dat dat een aantal keren is verlengd. *Na de aanvraag in juni 2015 heeft mw. X. 4 verschillende coaches eenmalig gesproken. Vanaf augustus kreeg mw. X.K een "eigen" werkcoach toegewezen. Ze ontving pas in december 2015 een trajectplan. De gemeente voldoet niet aan de wet.*

In brief Z.047386 d.d. 26 juni 2018, Bijlage 1 onder punt 27 gaat het over contact opnemen met mevrouw P van Compaen. Mevrouw X. zou niet gereageerd hebben op een vraag van mevrouw Q.. Waarom heeft zij geen mailtje terug gestuurd?

*Met mevrouw Q. is afgesproken dat zij contact zou opnemen met mevrouw P. en dat zij mee zou gaan naar de afspraak. Dat is toen niet gebeurd. Mevrouw Q. werd ineens wel actief na de brief van mevrouw C..*

Hoe zit de discussie over de heer H.? *Mevrouw X. ontmoette hem in het eerste gesprek op 20 augustus 2013 met K. over de mogelijkheden daar en de heer H. presenteerde zich als iemand, die daar werk deed. Duidelijk was dat men elkaar kende. De heer T. liet het gesprek over aan de heer H. en vertrok. Het was een positief gesprek. Zij vond het vreemd dat zij via Werkplein een reactie kreeg en niet rechtstreeks van K..*

*Op 29 augustus hoorde zij op Werkplein van mevrouw U. dat zij 6 maanden met behoud van uitkering bij K. kon werken. Pas tijdens haar werk ontdekte zij ook dat de heer H. een zakenrelatie was en geen kantoor had bij K.. Hij stond niet op de loonlijst en ontving geen*

*betaling voor werkzaamheden. Hij kon via K. zijn netwerk uitbreiden en als zzp-er mogelijk eigen opdrachten binnen halen.*

*Zij kreeg wel opdrachten van hem voor werkzaamheden, die niets met K. te maken hadden. De gemeente reageerde niet op haar twijfels over deze constructie. De gemeente heeft afspraken met H. gemaakt, terwijl K. daar niets van wist. K. had daar last van. Het lijkt er op, dat mevrouw U. afspraken met H. heeft gemaakt. Wettelijk kan dat niet. Mevrouw X. werd eind augustus 2013 met spoed uitgenodigd voor een gesprek op het Werkplein met mevrouw U.. H. zat daar toen ook voor andere zaken. Dat geeft een raar beeld.*

*Hoe lang heeft mevrouw X. werkzaamheden voor H. verricht? Ongeveer 1 week. Toen heeft zij dit op tafel gelegd. Ze was immers ingehuurd door K.. Zij wijst er op, dat K. als bedrijf zeer correct is en in deze kwestie is meegesleurd. Duidelijk is hier dat de gemeente de eigenaar van het bedrijf had moeten spreken en niet een zzp'er, die zich voordoet als contactpersoon van K..*

*In brief Z.047386 d.d. 26 juni 2018, Bijlage 2 onder punt 15 gaat het over de Doelgroepverklaring. Alleen de werknemer kan die aanvragen, niet de werkgever. Mevrouw X. heeft de Doelgroepverklaring aangevraagd, i.v.m. mogelijke verlenging van het jaarcontract bij K.. Zij voldeed aan de criteria, dat de verklaring max. 3 jaar risicobeperkend voor de werkgever was. Later realiseerde zij zich, dat zij zich in eigen voet heeft geschoten. Na het jaarcontract was dit max. 1 jaar van toepassing voor een mogelijke nieuwe werkgever en zou een probleem kunnen vormen. Het aflopen van haar contract kwam K. goed uit, maar zij voelt zich gebruikt.*

*De compensatie van € 2404,- over de periode september 2013-februari 2014. Men zegt dat dit het maximumbedrag aan premie participatieplaats is. Mevrouw X. weet niet hoe dit bedrag is opgebouwd. Men zegt alleen, dat er rekening is gehouden met een proefplaatsing van 6 weken. Dit bedrag is dus voor 20 weken. De gemeente ontkent onterecht, dat het maximumbedrag aan premie 2 keer per jaar mag worden uitbetaald. Verder heeft deze premie niets te maken met het tekort aan inkomen, dat zij heeft gemist als gevolg van het werken. K. betaalde bovendien pensioenpremie. Ook die is zij misgelopen.*

*Idealiter zou de situatie zo zijn dat u bij K. bent gaan werken en een arbeidsovereenkomst had. Dus een salaris met een wettelijke proeftermijn.*

*Vanaf dag één was er sprake van op loon waardeerbare arbeid. Als zij er niet had gewerkt, had K. naar een uitzendbureau moeten gaan. Bij de berekening zou je in principe het salaris bij K. moeten nemen, verminderd met de verleende bijstand.*

*Hoe zit het met reiskosten?*

*Dit staat vermeld in het arbeidscontract en op mijn loonstrookje van K..*

*Overzicht van zorgverzekeringskosten: over een schadeclaim kan de heer Van Egdom inhoudelijk niets zeggen. Wel wil hij volgen hoe de gemeente dit afhandelt. Dit is uiteindelijk een zaak voor de burgerlijk rechter.*

*De 2 laatste posten (mislopen Activiteitenfonds en verlopen recht op Minimafonds) zijn wel een direct uitvloeisel van de handelwijze van de gemeente. Ditzelfde geldt voor de incassokosten.*

#### **4. Nagekomen stukken**

*Na de beide hoorzittingen van 3 december hebben zowel mevrouw X. als het college nog meer stukken ingediend. Omdat niet zeker is of iedereen over al die stukken beschikt, zal ik ze*

hieronder weergegeven en als bijlage toevoegen (voorzien van een bijlage-aanduiding) zodat iedereen er kennis van kan nemen.

#### **Voor- en natraject (aangeleverd door mevrouw X.)**

- a. Werkwijze Werkplein 2011-2013 (bijlage D1)
- b. Trajectplan 2013 (bijlagen D2a en 2b)
- c. Mailwisseling J. U. c.a. inzake K. (bijlagen D2c, D2d, D2e en D2f)
- d. Werkplein-dossier t/m. 2017 (Bijlage D3 )
- e. Werkwijze Werkplein 2015 tot heden (Bijlage E)
- f. Trajectplan 2015 (bijlage F en G)
- g. Trajectplan 2017 (bijlage H)
- h. Arbeidscontract met K. (bijlage I 1 en 2)
- i. Uitbetaling restant vakantie-uren (bijlage J)
- j. Uitbetaling vakantiegeld inclusief overuren (bijlage K)
- k. Uitbetaling vakantiereservering (bijlage L)
- l. Mailwisseling met mevrouw L. C. november-december 2017 (bijlage N)
- m. Doelgroepverklaring namens het college afgegeven aan mevrouw X. (bijlage O)

#### **Voor- en natraject (aangeleverd door college)**

- a. Berekening compensatiebedrag (Bijlagen P, P1 en P2)

#### **Interne klachtbehandeling**

- a. Mailwisseling tussen ombudsman en vertegenwoordiging college (bijlage Q)

#### **5. Mijn samenvatting van de gevonden feiten**

Op grond van het dossier zoals dat onder de paragrafen 2, 3 en 4 is weergegeven, en aan de hand van de gesprekken met partijen op 3 december 2018 kom ik tot de volgende voorlopige vaststellingen.

#### **Procedures in verband met de re-integratie van mevrouw X.:**

- a. Er is een brief van 19 maart 2013 van het college (Werkplein Hoogeveen) aan mevrouw X. (bijlage D2a en b) waarin duidelijk staat omschreven wat de inzet naar werk zal moeten worden: *voorlopig geen stappen richting de arbeidsmarkt, wel vrijwilligerswerk, gevolgd door een werkervaringsplaats, na 13 juni 2013 zullen vervolgafspraken worden gemaakt voor verdere re-integratie.* Tegen dit besluit is geen bezwaar ingediend.
- b. Van de voorgenomen vervolgafspraken onder a heb ik in het aangeleverde dossier geen bewijzen aangetroffen. Tot midden augustus 2013 gebeurt er volgens dat dossier niets. In de tweede helft van augustus komen er mailcontacten op gang, vooral via de tot dan toe voor mevrouw X. onbekende mevrouw J. U., accountmanager bij Werkplein; mevrouw U. komt met een voorstel voor werk bij K. te Hollandscheveld (bijlage D2c t/m f)
- c. De sollicitatieprocedure verloopt rommelig, er is geen duidelijke regie van Werkplein. Niet duidelijk is onder welke juridisch etiket mevrouw X. bij K. moet gaan werken. Er wordt over een "werk-leertraject" gesproken, terwijl in een mail van mevrouw U. de aanduiding "proefplaatsing" met baangarantie wordt gebruikt. Op 29 en 30 augustus hoort mevrouw X. dat het niet gaat om een proefplaatsing maar om een baan voor zes maanden met behoud van uitkering (zie verslag van de hoorzitting). Mevrouw X. maakt tegen deze kwalificatie geen bezwaar en start op 3 september met haar werk. Van haar werkverhouding met K. komt niets op papier. Over een baangarantie wordt niet meer gesproken. Wel staat vast dat mevrouw X. van meet af aan op geld waardeerbare arbeid verricht. Er is geen sprake van "additioneel werk" noch van vrijwilligerswerk.
  - a. Gedurende de eerste zes maanden bij K. is er nauwelijks tot geen sturing vanuit het Werkplein voor mevrouw X.. De constructie van "zes maanden werken met behoud van uitkering" zorgt ervoor dat mevrouw X. voor haar werk bij K. niet effectief gebruik kan maken van de mogelijkheden die de Wet premiekorting oudere werknemers biedt. Om daarvoor in aanmerking te komen kunnen werknemers een zogenoemde doelgroepverklaring aanvragen. Afgifte van zo'n verklaring stelt de werkgever in staat een behoorlijk loonkostenvoordeel te halen. Mevrouw X. neemt zelf het initiatief voor het aanvragen van zo'n verklaring. Hoewel het college die afgeeft op 13 maart 2014 (bijlage O), kan mevrouw X. die bij K. niet meer inzetten omdat zij daar al zes

maanden werkt. Dat is een van de voorwaarden van de wettelijke regeling die haar toepassing uitsluit. Mevrouw X. voelt zich mede hierdoor misbruikt.

- b. Per 1 maart 2014 krijgt mevrouw X. een (rechtstreeks) arbeidscontract bij K. (bijlage I). Dat contract duurt tot 28 februari 2015. Daarna is mevrouw X. weer zonder werk
- c. Zij heeft 3 maanden recht op een WW-uitkering. Op 1 juni 2015 vraagt zij een Wwb-uitkering aan. Zij krijgt bij wijze van voorschot op haar uitkering een bedrag van €600 in plaats van de gebruikelijke 90% van het reguliere uitkeringsbedrag. Er volgen daarna tot augustus 2015 verschillende gesprekken met vijf verschillende medewerkers. Feitelijk gebeurt er al die tijd niets aan de re-integratie. Er komt medio december 2015 een trajectplan.
- d. Er volgen nog verschillende trajectplannen daarna, alle met als doelstelling "op zoek naar betaald werk". Er wordt ook een coach toegewezen in de persoon van mevrouw. Q.. Het laatst geldende trajectplan eindigt op 23 januari 2019. Resultaten zijn er nog niet geboekt.
- e. In de tussentijd heeft mevrouw X. een verzoek gedaan om haar dossier bij het Werkplein in te mogen zien. De honorering van dat verzoek duurt uiteindelijk bijna een half jaar, op 12 juni 2018 is het zover dat zij haar dossier mag inzien. (Bijlage R).

#### **Afhandeling verzoek om een financiële vergoeding van mevrouw X.:**

- f. na een bezoek op mijn spreekuur waarbij mevrouw X. haar problemen met het Werkplein schetst en haar verzoek om een financiële compensatie toelicht, treed ik in overleg met mevrouw L. C. om te zoeken naar een oplossing.
- g. Mevrouw C. is tot een oplossing bereid en onderneemt actie. Zij wil zoeken naar een goede financiële compensatie voor mevrouw X.. De gesprekken daarover lopen niet in alle opzichten gelukkig. Er ontstaat meningsverschil over de afspraken, een toegezegd verslag is niet meteen voorhanden (zie daarover de bijlagen D3, M en N en het verslag van de hoorzitting). Uiteindelijk komt mevrouw C. met het voorstel om de inkomensschade te compenseren met een bedrag dat gelijk is aan de maximale premie die op grond van artikel 31, tweede, onder j van de Wwb, in een kalenderjaar kan worden uitgekeerd. Dat is in dit geval een bedrag van €2404. Met dit gefixeerde bedrag is mevrouw X. het niet eens. Zij is van mening dat haar schade groter is (zie verslag hoorzitting en bijlage N). Het college blijft bij zijn standpunt en voert aan dat mevrouw X. desgevraagd niet met een onderbouwde becijfering is gekomen (zie verslag hoorzitting college). Bij lezing van de verslagen en notities van de gesprekken op 11 oktober en 20 december 2017 is op die stelling wel enige nuancering aan te brengen. De voorstellen die mevrouw X. op dit punt doet, worden tijdens die gesprekken hetzij onmiddellijk afgewezen (vb. reiskosten) of niet verder uitgediept (vb. de mening van mevrouw X. dat zij € 1400 tekort komt).

#### **Interne klachtafhandeling**

- k. Mevrouw X. dient bij brief (met 4 bijlagen) van 9 maart 2018 een klacht. Zij ontvangt een mail van de klachtencoördinator (bijlage S) dat de klacht wordt bekeken. Er volgt geen nader onderzoek en geen gesprek maar de klacht wordt afgedaan bij collegebrief van 29 maart 2018. Mevrouw X. beklaagt zich hierover bij een brief die is toegezonden per mail van 6 april 2018. Ruim een maand later en na een aanmaning (1 mei) van mevrouw X. ontvangt zij op 11 mei 2018 van de klachtencoördinator een mail waarin zij zegt dat de brief van 6 april is ontvangen en dat er "binnen afzienbare tijd" op wordt terug gekomen (bijlage S).
- l. Omdat een inhoudelijke reactie uitblijft stuurt mevrouw X. op 7 juni 2018 opnieuw een brief aan het college met verzoek om haar klacht te behandelen. Er vindt een overleg plaats tussen een vertegenwoordiging van het college en mevrouw X. en de heer B. op 11 juni 2018. Daar worden een viertal afspraken gemaakt die op schrift wordt gesteld voorzien van een handtekening van alle gesprekspartners. En op 26 juni volgt dan een brief van het college waarin (alsnog) op alle klachtonderdelen uit de brief van 9 maart van mevrouw X. wordt ingegaan. Op haar verzoek vindt er opnieuw een overleg plaats op 11 en 16 juli 2018 (zie verslag), gevolgd door een collegebrief van 25 juli 2018.
- m. Bij afzonderlijke brief van 25 juli 2018 verklaart het college de klacht van mevrouw X., geuit in haar brief van 7 juni 2018, over het uitblijven van een inhoudelijke reactie op haar klacht van 9 maart 2018 ongegrond.
- n. Na lezing van deze brieven onderneem ik alsnog een poging richting college om de wijze van afdoening (deels) te heroverwegen, zodat een nader onderzoek van mij wellicht



achterwege zou kunnen blijven. Maar het college ziet daarvoor geen aanleiding en blijft bij zijn standpunt (bijlage Q).

## **6. Afsluiting onderzoek**

Op 7 januari 2019 heb ik mijn onderzoek afgesloten en dit rapport van bevindingen opgesteld. Dit rapport heb ik aan mevrouw X. en het college toegezonden en beide gedurende 14 dagen de mogelijkheid geboden een reactie te geven op de bevindingen in het rapport.

## **7. Reacties op het rapport van bevindingen**

### **A. 1. Reactie namens het college:**

Op 22 januari 2019 heb ik een schriftelijke reactie ontvangen namens het college op het rapport van bevindingen. Ik heb dat de reactie die ik ter kennisneming ook aan mevrouw X. heb gestuurd, als bijlage S toegevoegd aan dit rapport.

Ik loop de gemaakte opmerkingen voor zover nodig langs. Mijn reactie is steeds cursief weergegeven.

### **Reactie van mevrouw M.:**

#### **Pagina 2**

Mevrouw M.: in de brief van 9 maart 2018 wordt ook veel herhaald. We hebben er intern zorgvuldig naar gekeken en over gesproken. Gevoel was dat de klachten al eerder besproken waren. De brief van mevrouw X. werd beschouwd als een herhaling van zetten. Zij had al een bedrag toegekend gekregen.

Deze tekst heb ik niet letterlijk gezegd en staat ook niet in het verslag van de hoorzitting van 3 december.

***Mijn reactie: ik heb mevrouw M. om een verduidelijking van de laatste zin gevraagd. Die heeft zij gegeven in een mail die ik als bijlage (V) bij dit rapport heb gevoegd. Ik kom hier in mijn oordeel op terug.***

#### **Pagina 5:**

In brief Z.047386 d.d. 26 juni 2018, Bijlage 1 onder 10 en 11 wordt gesproken over een "leerwerktraject". Dat is niet mogelijk bij iemand, ouder dan 27 jaar. Kan het zo zijn, dat men eigenlijk een werkervaringsplaats bedoelt? Mevrouw M. kwam hiermee. Achtergrond is, dat K. daarvoor een aanvraag heeft ingediend.

Vervolgens snap ik de context van deze tekst ook niet. Ik ben niet de discussie aangegaan met mevrouw X. over de term leerwerktraject. Ik heb alleen in het gesprek de mail laten zien die in het dossier zat waarin gesproken werd over een werk leertraject voor 6 maanden, omdat mevrouw X. in het gesprek aangaf dat zij niet wist hoe en wat.

Ik was in de veronderstelling dat mevrouw X. de mail heeft ontvangen omdat zij in de cc genoemd staat.

***Mijn reactie: de passage is een weerslag van het gesprek dat ik daarover met mevrouw X. op de hoorzitting heb gevoerd. Het onderwerp leerwerktraject heb ik opgevoerd, omdat die optie naast een aantal andere is genoemd voor mevrouw X.. De verbinding met een "werkervaringsplaats" heb ik ter sprake gebracht om te zien of er wellicht een relatie bestond met die term in de brief van maart 2013 van het Werkplein (bijlage D2 a +b) Van de reactie van mevrouw M. daarover heb ik kennis genomen.***

### **Reactie van de heer Z.:**

Heeft geen toevoegingen aan zijn aangeleverde stukken. Aannemend dat dit compleet is. Uit de bijlagen (zipbestand) is P terug te vinden, maar zijn de stukken P1 en P2 niet als zodanig benoemd.

***Mijn reactie: de opmerking over de aanduiding van de bijlagen is correct. Die wordt aangepast.***

### **Reactie van de heer D.:**

Pagina 9: Mevrouw Q. herkent zich niet in hetgeen is geschreven in de laatste alinea.

Pagina 14 onder d: Onduidelijk is wat er bedoeld wordt met de zin. Resultaten zijn er nog niet geboekt.

Pagina 15: komt zij 1400 of 1450 tekort?

**Mijn reactie: van de opmerking van mevrouw Q. heb ik kennisgenomen. Met "resultaten" is bedoeld dat mevrouw X. nog geen werk of een andere zinvolle tijdsbesteding heeft gevonden.**

**Het bedrag van € 1400 wordt genoemd in een notitie van mevrouw C. (bijlage D3). In een mailbericht van mevrouw X. van 9 december 2017 is sprake van €1450. Op dit onderwerp kom ik in mijn oordeel terug.**

#### **Reactie van mevrouw E.:**

Pagina 1: De brief van 9 maart 2017 is de brief van 9 maart 2018

**Mijn reactie: die correctie was intussen al aangebracht**

Pagina 2 onder e en f: De schriftelijke reactie d.d. 6 april 2018 is een door de klachtencoördinator mevrouw G. O. ingeboekt als klacht. 7 juni is opnieuw een klacht ingediend op het uitblijven van een reactie op haar klacht van 6 april 2018.

**Mijn reactie: ik heb daar kennis van genomen. In mijn oordeel kom ik hier op terug.**

Pagina 6: Mevrouw E.: Er is geen doelgroepverklaring afgegeven. Deze tekst heb ik niet letterlijk gezegd. Ik heb gezegd dat een doelgroepverklaring mij niet bekend was.

**Mijn reactie: akkoord; wordt conform aangepast.**

Pagina 7: op 6 juni 2018 is een nieuwe klacht ingediend (deze is er niet) waarschijnlijk is dit de klacht van 7 juni 2018

**Mijn reactie: akkoord; datum wordt aangepast.**

Pagina 7: De inhoudelijke reactie van haar klacht van 9 maart 2018 ontving zij op 26 juni 2018. Dit is onjuist. Zij ontving een schriftelijke reactie op haar brief van 9 maart op 29 maart. Vervolgens heeft ze op 6 april en 7 juni 2018 klachten ingediend over de brief van 29 maart. Deze klachten en ook de mail van 12 mei zijn beantwoord op 26 juni 2018 en aanvullend op 25 juli 2018.

**Mijn reactie: de brief van mevrouw X. van 7 juni 2018 verwijst nadrukkelijk naar haar klacht van 9 maart 2018.**

Pagina 7: Mevrouw X. is boos en wantrouwend over de opgelegde zwijgplicht. Dit is onjuist. Er is haar geen zwijgplicht opgelegd. De heer B. is gevraagd of hij bij dit de gesprekken zat als lid van de cliëntenraad of ter ondersteuning van mevrouw X.. Dit laatste was het geval. In verband met de privacy moet daar dan ook zorgvuldig mee om gegaan worden.

**Mijn reactie: ik heb van de opmerking kennisgenomen.**

#### **A.2. Reactie van mevrouw X. op het collegestandpunt onder A.1**

Mevrouw X. heeft bij mail van 25 januari 2019 gereageerd op de opmerkingen van het college zoals die hiervoor onder A.1 zijn beschreven. Ik heb haar commentaar als bijlagen W en W1 toegevoegd aan dit rapport en het maakt er daarmee integraal deel van uit.

#### **B. Reactie van mevrouw X. op het rapport van bevindingen:**

Op 23 januari 2019 heb ik de schriftelijke reactie van mevrouw X. ontvangen (bijlage U en U1), die ik per omgaande ter kennisneming naar het college heb gezonden.

Ik neem de inhoud van haar toelichting (U1) hier integraal op. Ik kom er in mijn oordeel uitvoerig op terug.

Toelichting mevrouw X.:

"Gezien het feit, dat het verslag van de hoorzitting op 3 december 2018 met de vertegenwoordigers van de Gemeente in het dossier staat, ben ik zo vrij hierop te reageren.

## **pag. 2 Overleg over compensatie**

**<< ... Er is advies gevraagd van Stimulanz...>**

Op 20 december werd dit kenbaar gemaakt, maar zonder uitleg. Op welke vraag is dit advies gebaseerd? Wanneer is dit aangevraagd? Hoe bepaald men, dat het een goede compensatie is, zonder concrete feiten te kennen? Waarom is dit niet met mij besproken, voor men zelf het bedrag invulde?

In het gespreksverslag van 11 oktober staat het advies als volgt omschreven: "Het artikel biedt mogelijkheden voor het betalen van een bedrag in de vorm van een premie." Behalve dat het vreemd is, dat een niet-besproken en nog uit te voeren actie in dit verslag staat, weet ik niet welk advies ik nu moet geloven.

Mevrouw E. stelt, dat geen berekening is gemaakt, maar zegt ook: "We hebben het zodanig uitgerekend en voldaan..." en in de brief van 26 juni, punt 17: "zijn relevante omstandigheden meegewogen, zo ook de periode van proefplaatsing". Mijn vraag: Welk deel van de totale schade is niet gecompenseerd en waarom?

**<<De heer v. Egdome: Is de klacht van 9 maart wel goed gelezen?>>**

Ik vraag mij af, aan welke eisen een brief/klacht van een burger moet voldoen, om zeker te zijn van een inhoudelijk correct antwoord. De verklaring die men nu geeft, vind ik verontrustend. Er kwam immers ook geen reactie, op mijn melding van hun onjuiste interpretatie.

Dat mevrouw E. mijn toelichting van 6 april ook nu weer bestempeld als nieuwe klacht, is irritant. Opnieuw een bewijs dat men niet goed leest, maar daarnaast is deze zgn. nieuwe klacht ook nooit in behandeling genomen. Haar logica ontgaat mij volledig.

Sinds wanneer was mevrouw M. de aangewezen behandelaar en waarom wist ik dat niet? Wanneer waren de klachten eerder besproken en waar blijkt dit uit? Dat ik al een bedrag had ontvangen, is toch geen antwoord op de vragen en klachten? Hoezo zorgvuldig?

De heer v. Egdome: De brief van 19 oktober 2018 is heel summier (dit is het bedrag en excuses)

Er wordt in deze brief niet over excuses gesproken.

**De heer D.: << ...uitgebreid en meerdere malen excuses aangeboden....>>**

Waarom staat dit niet in het verslag? De enige reden van zijn aanwezigheid, was het maken van notities te maken voor het gespreksverslag. Excuses hebben voor mij ook geen waarde, zolang men geen verantwoordelijkheid neemt en de impact en gevolgen niet erkent. De op 11 juni, via mevrouw E., aangeboden excuses van wethouder Steenberg, heb ik om dezelfde reden niet aanvaard. Er was op dat moment zelfs nog geen klacht besproken.

**Mevrouw E.: << Ook de brief aan de burgemeester van 9 juni 2018 ....>>**

De brief aan de burgemeester van 7 juni had betrekking op de werkwijze van medewerkers. De klacht werd ongegrond verklaard door mevrouw E., die zelf verantwoordelijk was voor het ontstaan van deze klacht over de m.i. te late afhandeling.

## **pag. 2 Traject naar K.**

**De heer v. Egdome: Voor K. betekent dit, dat zij op kosten van de gemeente iemand illegaal aan het werk hebben gehad.**

De gemeente heeft dit mogelijk gemaakt voor K., door zelf een kandidaat te leveren. Ook vraag ik mij af, of men zich voldoende realiseert, wat dit betekent voor de persoon in kwestie.

**Mevrouw E.: << de term "leer-werktraject" is wel een normale term... >>**

Waarom nog steeds deze discussie? Al zou men de criteria mogen aanpassen, het blijft een feit dat er in mijn geval geen overeenkomst is gesloten.

**Mevrouw E.: Achter de schermen zijn zeker contacten met de heer T. zelf geweest. Dat heeft mevrouw X. echter niet gezien.**

De heer T. had eisen m.b.t. zijn eventueel toekomstige medewerk(st)er i.v.m. het later door K. aan te bieden jaarcontract. Hij heeft mij persoonlijk als kandidaat geselecteerd o.b.v. van mijn CV, dat hij kreeg toegestuurd door Werkplein. Hij ging er verder vanuit, dat Werkplein geen voorstel zou doen, wat niet binnen de wettelijke regels zou vallen.

Gesprekken met Werkplein over de mogelijkheden van proefplaatsing zijn gevoerd door de heer H.. Bij de invulling was de heer T. niet betrokken, omdat hij vakantie had van 8 juli tot 18 augustus 2013. K. heeft m.b.t. afspraken over de 6 maanden proefplaatsing ook niets bevestigd. Iets wat gezien mijn ervaringen binnen het bedrijf, als vast beleid werd gehanteerd.

**De heer v. Egdome: << Als de start bij K. volgens het boekje was gegaan,.....>>**

**Mevrouw E.: << een half jaar werken en K. bewegen tot een contract tot 1 jaar is het maximaal haalbare.>>**

Hoe moet ik dit uitleggen? Voor wie geldt maximaal haalbaar? Als het bedrijf vooraf kenbaar had gemaakt, dat het jaarcontract nooit verlengd zou worden, had ik een andere afweging gemaakt. Als het voor mij geldt, als zogenaamd moeilijk te plaatsen werknemer, wil ik weten waar die mening op gebaseerd is. Het antwoord is overigens in strijd met het aanbod "Proefplaatsing met baangarantie".

Op 20 december zei mevrouw M., dat de gemeente gerechtigd is, om iemand middels een WLT tot maximaal 2 jaar aan het werk te zetten. Dit zou betekenen, dat bedrijven gebruik kunnen maken van gratis werknemers, ook zonder overeenkomst of opleiding?

**Mevrouw E.: << Volgens de letter van de wet was het een proefplaatsing van maximaal 6 weken geweest en daarna had mevrouw X. misschien weer thuis gezeten.....>>**

Dit is de zoveelste keer, dat mevrouw E., dan wel een werkcoach, meent een oordeel te kunnen geven m.b.t. mijn gezondheid en mogelijkheden. Beschikt men over een medische bevoegdheid en zo ja, kent men de regels m.b.t. patiëntendossiers?

Ook dit antwoord is weer totaal niet van toepassing op mijn mogelijkheden in de periode 2012-2015. Dit blijkt ook uit de contactregistraties in mijn Werkplein-dossier. Mevrouw E. heeft informatie uit 2015 en 2016 gelezen en gebruikt dit nu als uitgangspunt voor een zogenaamd voor mij noodzakelijke proefplaatsing in 2013. Wie verdraait hier nou voortdurend de feiten? Dat de compensatie is verstrekt voor het ontbreken van een overeenkomst, is weer een nieuwe, maar uit de lucht gegrepen verklaring. Ze vergeet, dat ik 6 maanden een betaalde kracht heb vervangen? Hoe had de gemeente illegaal werken in een overeenkomst kunnen vastleggen?

**pag. 3 Compensatiebedrag**

**Mevrouw M.: << in de bijstand zit ook vakantiegeld. De gemeente geeft geen reiskostenvergoeding >>.**

Dit is geen relevante informatie en m.i. geen antwoord op de vraag. Het is niet van belang, wat gebruikelijk is bij de gemeente.

**De heer v. Egdome: << werk scenario 2 uit >>**

In scenario 2 kan ik nog steeds niet zien, of er rekening is gehouden met uitbetaling van tenminste 11 vakantiedagen, etc. Het stoort mij enorm, dat men zich nog steeds niet bewust is, wat men mij als mens heeft aangedaan. Gezien de feiten, is er in mijn optiek geen ruimte voor de gemeente, om nu moeilijk te doen over "centen achter de komma". Naast het verschil in inkomsten, zijn er zeker ook allerlei indirecte gevolgen. Wordt wel rekening gehouden met het effect op mijn gezondheid en het mij ontnemen van enig toekomstperspectief?

**Mevrouw E.: << er is geen Doelgroepverklaring afgegeven.>>.**

In de brief van 26 juni was het antwoord: " Is hogere regelgeving. De gemeente is daarin geen partij". Tijdens de gesprekken op 11 en 16 juli heb ik een kopie van de verklaring overhandigd en gewezen op de onrechtmatige afgifte. Men zou dit onderzoeken, maar kwam er in de brief van 25 juli niet op terug. Dit staat duidelijk beschreven in mijn laatste reactie. Hoe kan het, dat dit nu weer wordt ontkend en men opnieuw bewijs krijgt toegestuurd?

**Pag. 4**

**De heer D.: << tijdens het gesprek op 11 oktober 2017 is gevraagd ..... Daar is mevrouw X. nooit meegekomen. >>**

**Mevrouw M.:<< ook in het gesprek van 20 december 2017 is gevraagd..... Zij kwam met niets>>.**

Waarom staat dit niet in het gespreksverslag? Wat is gebeurd met mijn mail van 9 december 2017, waarin ik (bij benadering) een bedrag en verwijzing vermeld, ter voorbereiding van het toegezegd overleg op 20 december 2017?

Wat is de verklaring, voor het feit dat ik geen verslag ontving van het gesprek op 20 december, maar een week later werd wel specifieke informatie door mevrouw C. gedeeld met o.a. mijn werkcoach en daarna werd het verslag toegevoegd aan mijn Werkplein-dossier? Iets wat ik pas in juni 2018 ontdekte tijdens mijn dossier-inzage. Opeens werd mij duidelijk, waarom deze inzage 5 maanden was tegengewerkt.

**De heer D.: << betreft het dat continu achteraf gereageerd moet worden ...>>**

Waar is deze opmerking op gebaseerd? Hoe kan het, dat hij deze mening heeft, terwijl hij ruim een jaar geleden eenmalig gespreksnotities heeft gemaakt en niet betrokken was bij de verdere afhandeling? Hoeveel niet-betrokken medewerkers kennen dit dossier en hoe zorgvuldig gaat men om met mijn gegevens?

**De heer v. Egdome: financiële problemen vanwege een voorschot van € 600,-**

**Mevrouw E.: << Dat is ten onrechte niet meteen gebeurd. Een maand later...>>**

Dit is meer, dan alleen een kleine vergissing, die werd rechtgezet. De luchtigheid past ook niet bij de vaak schrijnende gevolgen. Ik werd afgescheept met de melding, dat dit al jaren vast protocol is. Achteraf blijkt dus, dat men de wettelijke regeling opzettelijk negeerde. Hoeveel mensen zijn hier de dupe van geworden?

**Mevrouw E. en de heer D.: <<.... raakt ons als medewerkers zeer.>>**

**<< Er is sprake van veel draaiend gedrag van mevrouw X.. In een gesprek is zij het**

***ergens mee eens en later komt zij daar op terug. Er is veel ruis.>>***

Hun slachtofferrol vind ik zeer ongepast. Mijn kritiek hebben ze volledig aan zichzelf te danken en dit dossier bevat allerlei bewijzen. Vooral nog ben ik diegene, die fors nadeel ondervind van het handelen van medewerkers van de gemeente. Zowel nu als in het verleden.

Graag zou ik voorbeelden zien, waaruit mijn draaiend gedrag zou blijken. Nu lijkt het, dat men uit onmacht overgaat tot "modder gooien". Ook vraag ik mij af, hoe de heer D. als niet-betrokken medewerker, tot dit soort conclusies kan komen."

Op 4 februari 2019 heb ik mijn feitenonderzoek afgesloten.

## Deel 2 Oordeel op basis van bevindingen

Ik zal mij bij de beschrijving en onderbouwing van mijn oordeel richten op de drie hoofdelementen zoals die in het verzoek van 19 oktober 2018 van mevrouw X. aan mij zijn terug te vinden:

- a. *er is nog steeds een onvoldoende financiële afhandeling van het door haar geleden nadeel als gevolg van haar behandeling ter voorziening in de vacature bij K.;*
- b. *haar slechte ervaringen over hoe de gemeente omgaat met door haar gegeven weerwoord en aangedragen bewijs; beweringen worden onjuist op papier gezet en men weigert in te gaan op haar reacties;*
- c. *er is op een beschamende wijze omgegaan met haar klacht van 9 maart 2018.*

Voordat ik mijn oordeel geef vind ik het belangrijk eerst nog een paar algemene opmerkingen te maken. Om te beginnen vind ik het jammer dat het niet is gelukt de financiële afwikkeling van de ook door het college erkende schade voor mevrouw X. in goed onderling overleg te regelen. Op de oorzaken daarvan kom ik zo dadelijk uitvoerig terug.

Het lijkt erop dat het stuklopen van dat overleg voor mevrouw X. de druppel is geweest die haar tot de klacht van 9 maart 2018 heeft bewogen. Aan al haar onvrede over haar behandeling de afgelopen jaren door het Werkplein heeft zij in die brief lucht gegeven. De brief bestrijkt een periode die grofweg begint in 2012 en eindigt in 2018.

Op grond van de wet ben ik niet verplicht klachten te behandelen over zaken die langer dan een jaar geleden hebben gespeeld. Ik heb besloten in dit geval -bij wijze van uitzondering- van deze regel af te stappen maar wel beperkt. Ik beperk me tot een beoordeling van alleen diè onderwerpen die een directe relatie hebben met aanleiding en oorzaak van de financiële compensatie die het gemeentebestuur in oktober 2017 heeft aangeboden. Zou ik die onderwerpen er niet bij betrekken dan is het onmogelijk de grondslagen en de reikwijdte van het financiële aanbod van het gemeentebestuur zorgvuldig te beoordelen. Dat betekent dus concreet dat ik de gebeurtenissen waarvoor het gemeentebestuur in de aanloop naar de tewerkstelling van mevrouw X. bij K. verantwoordelijk is, tot 1 maart 2014, in mijn beoordeling zal betrekken. De bejegening daarna, voor zover die geen relatie heeft met de financiële compensatie, tot eind december 2017, laat ik rusten.

De opbouw van mijn eindoordeel waarin de drie klachtonderdelen van mevrouw X. zijn verweven, ziet er als volgt uit:

- a. Oordeel over de interne klachtenprocedure.
- b. Oordeel over de voorgeschiedenis (begeleidingstraject in aanloop naar een werkverband bij K. in 2013) en de totstandkoming en inhoud van de financiële compensatie voor mevrouw X. in 2017
- c. Oordeel over de afdoening van het verzoek van mevrouw X. om inzage in haar eigen dossier bij het Werkplein.
- d. Hoe nu verder?

Over de interne klachtenprocedure die op de brief van mevrouw X. van 9 maart 2018 is gevolgd, moet mij nu al van het hart dat die niet bepaald het toonbeeld is geweest van hoe het bij de behandeling van dit soort klachten hoort te gaan. In plaats van dit middel te gebruiken om in alle openheid en transparantie te proberen om onvrede die kennelijk bij een burger leeft, weg te nemen, heeft de nu gevolgde procedure de onvrede alleen maar verder vergroot. Dat is meer dan een gemiste kans.

Als verzachtende omstandigheid voor de (te) lange duur van het interne klachtproces merk ik op dat er in de eerste helft van 2018 sprake is geweest van een leiderschapswisseling bij de afdeling Werk & Re-integratie. Voor het nieuwe afdelingshoofd was de materie helemaal nieuw. Zij heeft er begin juni 2018 wel voor gezorgd dat er eindelijk wat vaart kwam in de behandeling van de klachten.

### Oordeel over de interne klachtenprocedure

#### *Klachtbrief 9 maart 2018 (eerste termijn klachtproces)*

De voor mevrouw X. onbevredigende afwikkeling van haar schadeclaim in het laatste kwartaal van 2017 heeft haar doen besluiten een schriftelijke klacht in te dienen bij het college. Dat doet zij in een uitgebreide brief van 9 maart 2018 met nog vier bijlagen. In de brief met de

bijlagen geeft zij uitgebreid lucht aan haar onvrede over dingen die volgens haar in de begeleiding door het Werkplein allemaal zijn fout gegaan. De inhoud van haar klachten beperkt zich bepaald niet alleen tot haar bezwaren tegen de haar geboden financiële compensatie. Die heeft een veel bredere strekking en bestrijkt een periode van circa 2012 tot en met 2017. Lijkt aanvankelijk nog een serieuze bespreking van haar klachten aan de orde te komen getuige de mail van 20 maart 2018 (bijlage S) van de interne klachtencoördinator waarin die schrijft: "Wij pakken uw klacht ....serieus op maar daar hebben we even tijd voor nodig", op 29 maart 2018 blijkt dat al een illusie. Het college schrijft dan in een brief van die datum - samengevat en geparafraseerd - dat al haar klachten van vóór 19 oktober 2017 zijn behandeld en afgedaan bij brief van 19 oktober 2017. En dat niet duidelijk is wat zij verder nog verlangt. Mevrouw X. reageert buitengewoon verontwaardigd op deze brief en vraagt bij mailbericht van 6 april 2018 (bijlage D) aan het college alsnog om behandeling van haar klachten. De verontwaardigde reactie van mevrouw X. is naar mijn oordeel terecht. Zo acht ik het in de eerste plaats onzorgvuldig om de klacht zomaar terzijde te schuiven zonder eerst nog even de moeite te nemen met mevrouw X. te overleggen wat precies haar bedoeling is. Maar ook los daarvan is het standpunt van het college inhoudelijk niet te verdedigen. Natuurlijk is het zo dat je niet twee keer over hetzelfde onderwerp kunt klagen (zie art. 9:8 Awb), maar van zo'n situatie was hier geen sprake. Want wat waren de relevante feiten:

- de zaak rond de schadeclaim en het besluit om die schade te compenseren betrof een -ook in de ogen van het college zelf- zeer beperkte periode. In het verslag van het gesprek hierover op 11 oktober 2017 wordt erover gezegd: "De klacht betreft de periode september 2013 tot en met februari 2014". De brief van mevrouw X. van 9 maart 2018 bestrijkt duidelijk een veel grotere periode en bevat bij zorgvuldige lezing ook zoveel meer andere klachtelelementen die noch op 11 oktober 2017 noch in de maanden daarna serieus zijn besproken. Op de hoorzitting van 3 december 2018 is hierover namens het college nog naar voren gebracht dat de brief van mevrouw X. is opgevat als een nadere onderbouwing van haar claim. Maar die conclusie acht ik niet erg plausibel en nogmaals -bij zorgvuldige lezing- niet sporen met de inhoud van haar uitvoerige brief met bijlagen. Eenzelfde oordeel heb ik trouwens over een vergelijkbare passage in de collegebrief van 26 juni 2018.
- Er was bovendien volgens mij alle reden om nog eens goed te kijken naar de opbouw van de aanvankelijk geboden compensatie temeer omdat mij noch uit het verslag van het gesprek op 11 oktober noch uit de brief van 19 oktober 2017 is gebleken dat er toen goed onderzoek naar is gedaan. Ook de vragen die mevrouw X. erbij had, zijn niet echt, in een open gesprek aan bod gekomen getuige die stukken. Het gemeentebestuur erkent wel dat er fouten zijn gemaakt in de begeleiding naar werk bij K. en verklaart zich ook bereid het daardoor geleden nadeel financieel te compenseren, maar het hoe en waarom van die compensatie blijft een beetje boven de markt hangen. Eigenlijk lijkt het erop neer te komen dat het gemeentebestuur op basis van een extern juridisch advies dat mevrouw X. niet kent, is uitgegaan van een forfaitair bedrag dat overeenkomt met het maximale bedrag dat volgens artikel 31 van de Participatiewet als premie per jaar buiten beschouwing mag worden gelaten bij de toerekening van "middelen" aan een bijstandsgerechtigde. Daarmee lijkt voor het gemeentebestuur de discussie gesloten, andere zaken door mevrouw X. aangevoerd, lijken geen rol meer te (mogen) spelen, iets anders is er met de twee net genoemde stukken in de hand niet van te maken.
- In diezelfde stukken heb ik overigens geen excuses van het gemeentebestuur aangetroffen over de fouten die in de begeleiding van mevrouw van mevrouw X. naar haar werk bij K. zijn gemaakt. Op de hoorzitting van 3 december 2018 is namens het college gezegd dat die excuses wel mondeling zijn gemaakt. Dat mag zo zijn -ik laat het antwoord op die vraag in het midden omdat ik af moet gaan op de stukken die ik ter beschikking heb- maar zo'n informeel mondeling excuus acht ik niet toereikend. Gezien de ernst van de nadelige bejegening hadden die excuses ook een plaats moeten krijgen in de brief van 19 oktober 2017. Dat is niet gebeurd. Er zijn wel excuses te vinden in de latere brief van het college van 26 juni 2018 maar die betreffen allemaal andere onderwerpen.



Als ik nu al deze feiten, in onderlinge samenhang bezie, is er maar plaats voor één oordeel en dat is dat de manier waarop de klacht, in eerste termijn met de afsluiting van de collegebrief van 29 maart 2018, is behandeld:

- onzorgvuldig is geweest in haar voorbereiding (geen enkel overleg vooraf);
- maar vooral in strijd met de wettelijke regels van het klachtrecht doordat het college van elke verdere inhoudelijke behandeling heeft afgezien.

Deze manier van doen acht ik onbehoorlijk.

#### *Vervolg klachtproces intern*

Helaas is met het voorgaande het verhaal nog niet af.

Want na de onmiddellijke reactie van mevrouw X. in haar mailbericht van 6 april 2018 waarin zij gemotiveerd bezwaar maakt tegen het verder buiten behandeling laten van haar klachten door het college, gebeurt er voorlopig niets. Het blijft stil. Op 1 mei (mail) maant zij het college daarom opnieuw en nog eens op 7 juni (brief aan de burgemeester), om nu eindelijk spoed te betrachten.

Op 11 juni vindt er eindelijk een gesprek plaats tussen mevrouw X. bijgestaan door de heer B. en een vertegenwoordiging van het college bestaande uit mevrouw E. en de heer I.. De daar namens het college aangeboden excuses worden nog niet aanvaard door mevrouw X.. Wel wordt onder meer de afspraak gemaakt dat het college de brief van 9 maart 2018 van mevrouw X. alsnog -puntsgewijs- zal beantwoorden.

De datum van 11 juni mag wat mij betreft dan ook wel als de eerste serieuze stap in het onderzoek naar de klachten van mevrouw X. worden gezien. Er zijn dan inmiddels al wel ruim 10 weken (na 29 maart) en ruim 9 weken (na 6 april) verstreken. Dit, terwijl de maximaal toegestane termijn voor de behandeling van een klacht zonder verdaging -want dat is hier niet gebeurd- 6 weken bedraagt. Conclusie: ook na 6 april was er niet meteen sprake van een voortvarende aanpak van de klachten, met een forse overschrijding (tenminste 6 weken) van de wettelijke behandelingstermijnen als gevolg.

Het college houdt zich aan zijn belofte van 11 juni en schrijft een uitvoerige brief (26 juni 2018) waarin op de door mevrouw X. in haar brief van 9 maart 2018 aangesneden onderwerpen wordt ingegaan. Op haar verzoek volgen daarna nog twee gesprekken op 11 en 16 juli 2018, die inhoudelijk worden afgerond met een collegebrief van 25 juli 2018. Daarmee is het eindpunt van het interne klachtproces gemarkeerd, ruim 6 weken te laat.

Op de inhoud van de twee collegebrieven van juni en juli, kom ik zo terug. Eerst nog een laatste opmerking over de procedure. Zoals ik hiervoor al aanhaalde heeft mevrouw X. het college verschillende keren gemaand haar klacht van 9 maart 2018 (alsnog) te behandelen. Haar laatste aanmaning en klacht betrof een brief van 7 juni 2018. Het college besluit deze klacht bij brief van 25 juli 2018 ongegrond te verklaren. Waarom is mij niet duidelijk. Zelfs als we de datum van 6 april, de datum waarop mevrouw X. schriftelijk bezwaar maakt tegen de terzijdestelling van haar klacht van 9 maart en niet die laatste datum aanhouden, dan nog is er sprake van een overschrijding van de wettelijke afdoeningstermijn met meer dan zes weken. Haar klacht van 7 juni acht ik op dit punt dus -anders dan het college- wel gegrond.

#### **Oordeel over voorgeschiedenis en daaruit voortvloeiende afwikkeling compensatie**

Voordat ik op de afwikkeling van de compensatie zelf inga, vind ik het nodig eerst de fase van begeleiding van mevrouw X. tot aan haar tewerkstelling bij K. te bespreken. Want pas dan kan de echte impact van het nadeel en de schade voor haar, in het juiste licht worden gezien.

#### *Voortraject*

Uit het dossier (bijlage D) valt op te maken dat mevrouw X. in een collegebrief van 19 maart **2013** (bijlage D2A) te horen krijgt dat zij "momenteel geen stappen richting de arbeidsmarkt" kan zetten. En verder: "In samenspraak met uw werkcoach is besloten dat u zich in eerste instantie,..... in aansluiting op uw eigen wensen stappen zet via vrijwilligerswerk, welke stappen zullen worden gevolgd door een werkervaringsplaats."

Als ik dit lees dringt zich de vraag op hoe dit besluit waartegen mevrouw X. overigens geen bezwaar heeft gemaakt, zich verhoudt tot wat er een half jaar later, op 15 augustus en de dagen daarna, is gebeurd op weg naar een tewerkstelling bij K.? Wat is er in dat voorbije halve jaar veranderd dat de fase van vrijwilligerswerk intussen voorbij is en mevrouw X. een

gerichte stap op de arbeidsmarkt kan zetten? In het dossier heb ik geen antwoord op die vraag kunnen vinden. Zoals we hierna zullen zien wordt het in augustus in ieder geval geen werkervaringsplaats zoals die haar in de brief van 13 maart in het vooruitzicht werd gesteld. Volgens de mailwisseling van augustus 2013 (bijlagen D2c t/m f) gaat het hier concreet om een werkgever (K.) die iemand zoekt "die op termijn geheel zelfstandig de planning, administratie etc. kan doen". Dat lijkt, gezien de voorgeschiedenis, toch niet meteen een voor de hand liggende match. Maar hoe dit ook zij, mevrouw X. wil zelf de uitdaging van een sollicitatiegesprek graag aangaan. En gelet op de voorgeschiedenis zou je dan verwachten dat zij bij het sollicitatietraject dat zij nu ingaat, alert door het Werkplein wordt begeleid. Maar dat gebeurt niet. Fatsoenlijke regie van het Werkplein ontbreekt vrijwel geheel. Ik zet een paar feiten op een rijtje om dit te illustreren:

- Mevrouw U. van het Werkplein -een werkcoach die mevrouw X. niet eerder heeft ontmoet- voorziet haar vooraf niet van goeie, relevante informatie. Zo weet zij niet dat de werkgever heeft gevraagd om iemand in een werk-leertraject (dus een jongere onder de 27 jaar?); zij wordt als oudere werknemer niettemin toch aan deze vacature gekoppeld. Er wordt een datum voor het sollicitatiegesprek bepaald en dat wordt 20 augustus.
- Mevrouw X. gaat, hoegenaamd zonder ondersteuning van het Werkplein en zonder de noodzakelijke informatie over de (arbeids)voorwaarden waarmee zij rekening moet houden, op 20 augustus 2013 het sollicitatiegesprek in. Wat zij meekrijgt van mevrouw U. is "ga het gesprek gewoon blanco in.....kijk of het klikt").
- Het gesprek op 20 augustus verloopt plezierig, het voelt voor mevrouw X. als een "gewoon sollicitatiegesprek"
- Maar na het sollicitatiegesprek zorgt mevrouw U. voor een paar minder leuke verrassingen. In een mail van 29 augustus (bijlage D2a e.v.) kondigt mevrouw U. aan dat het om "een proefplaatsing, met baangarantie" gaat. Het is de bedoeling die conditie de volgende dag met mevrouw X. te bespreken. Maar op die 30e augustus komt er tot verbazing van mevrouw X. nog weer een geheel andere formule op tafel: het is de bedoeling dat zij een half jaar **onbetaald** bij K. aan het werk te gaat (met behoud van uitkering) met daarna uitzicht op een regulier contract.
- Mevrouw X. gaat er mee akkoord -wat moet zij anders, zij wil graag aan het werk- en gaat 2 september 2013 aan de slag; mevrouw U. laat invulling van de condities daarvan geheel op de schouders van mevrouw X. zelf rusten, zoals blijkt uit een mail van 4 september van mevrouw U. waarin zij vraagt of mevrouw X. "maandag afspraken (heeft) kunnen maken?" Van een fatsoenlijke afhechting van de rechten en verplichtingen van elke betrokken partij is geen sprake. Er wordt helemaal niets op papier gezet. Een manier van werken die een overheidsorgaan onwaardig is en tot gevolg heeft dat zowel mevrouw X. als haar werkgever als dat nodig zou zijn, niet kunnen terugvallen op schriftelijke afspraken. Voor mensen in een kwetsbare en afhankelijke positie als mevrouw X., is dit een ernstig verwijtbare omissie.
- Ook in een redelijke lange periode daarna wordt mevrouw X. eigenlijk een beetje aan haar lot overgelaten.

Hoe moeten we deze gang van zaken nu beoordelen? Hoewel ik niets af wil doen aan de goede bedoelingen van het Werkplein om mevrouw X. weer aan het werk te helpen, iets wat ze zelf ook heel graag wil, kan ik het hele proces toch niet anders kwalificeren dan als onprofessioneel en uiterst onzorgvuldig naar haar nieuwe werkgever maar vooral natuurlijk naar haarzelf toe. Er is nauwelijks echte ondersteuning en begeleiding voor haar. Zij krijgt weinig tot geen relevante informatie. Er wordt zonder enig overleg gewisseld van etiket waaronder de werkzaamheden verricht gaan worden. Eerst heet het een "proefplaatsing met baangarantie", nog geen dag later wordt het "zes maanden werken met behoud van een uitkering met uitzicht daarna op een contract".

Onder die conditie gaat mevrouw X. op 2 september 2013 ook aan het werk. Niemand lijkt zich te realiseren wat dit "gegoochel" met informatie of gebrek daaraan met mevrouw X. doet. Staat men er wel voldoende bij stil hoe afhankelijk zij is van de aanpak van het Werkplein? En dat zij er daarom van op aan moet kunnen dat het Werkplein zorgvuldig en correct omgaat met haar belangen? Het lijkt er niet op. Het ergste is nog dat is de constructie waaronder mevrouw X. de eerste zes maanden haar werk bij K. heeft moeten doen, naar mijn mening niet deugt. Een tewerkstelling van een uitkeringsgerechtigde op een reguliere baan met behoud van uitkering is in strijd met de Participatiewet. Het betreft hier immers geen

werkervaringsplaats, vrijwilligerswerk of additioneel werk maar een gewone reguliere baan. Er is er evenmin sprake van een proefplaatsing, ook al is geprobeerd dat etiket er later aan te plakken. Zo'n afspraak was er niet, niet voor zes maanden maar ook niet voor zes weken. Er staat in ieder geval niets van op papier gezet.

Voor oudere werknemers met een uitkering heeft de wetgever andere instrumenten beschikbaar gesteld om het voor een werkgever aantrekkelijk(er) te maken hen in dienst te nemen. Ik denk dan met name aan de zogeheten loonkostensubsidie (art.10c en d Participatiewet) waarvoor het college aan een uitkeringsgerechtigde die daarvoor in aanmerking wil en kan komen, een zgn. doelgroepverklaring kan afgeven.<sup>1</sup> Deze oplossing was, zeker in combinatie met een wel geoorloofde proefplaatsing van 6 weken, een voor de hand liggende optie geweest in de relatie tussen mevrouw X. en K.. Zo'n oplossing zou ook geheel in lijn zijn geweest met de eigen gemeentelijke regels. Nu is er een constructie opgezet die zowel in strijd is met de wet en als met het eigen gemeentelijk beleid. Voor mij staat vast dat mevrouw X. daarvan in geen enkel opzicht financieel de dupe mag worden. Voor de nu gekozen opzet is het gemeentebestuur volledig zelf verantwoordelijk en het dient daarom ook zelf de nadelige gevolgen voor mevrouw X. te dragen en die ruimhartig financieel te compenseren. Dat moet het uitgangspunt zijn.

#### *Vaststelling en afwikkeling compensatie voor geleden nadeel*

Volgens het dossier heeft mevrouw X. verschillende problemen met de toekenning en de wijze waarop afwikkeling van de door de gemeente geboden compensatie van € 2404 zoals die in college- brief van 19 oktober 2017 is beschreven. Haar bezwaren komen er op neer dat zij meent dat er met het geboden bedrag geen sprake is van een rechtvaardige vergoeding van het door haar geleden inkomensnadeel. Ook meent zij dat er in het gesprek dat zij op 11 oktober voorafgaande aan de brief met het betrokken afdelingshoofd had, een aantal afspraken zijn gemaakt die niet in de brief zijn terug te vinden. Zo is er geen besprekingsverslag bijgevoegd wat wel was beloofd (die belofte is op aandringen van mevrouw X. alsnog ingelost bij mail van 23 november 2017). Op verzoek van mevrouw X. komt er alsnog een overleg en wel op 20 december 2017. Aan de inhoud van de brief van 19 oktober verandert er echter niets. Dit leidt uiteindelijk tot de bewuste klachtbrief van 9 maart 2018. Wat is er hier misgegaan?

In het eerste gesprek op 11 oktober zie ik nog een duidelijke erkenning van de fouten die door het Werkplein zijn begaan en de bereidheid om mevrouw X. hiervoor financiële genoegdoening te bieden. Die houding waardeer ik. Maar over de uitwerking die dan volgt, ben ik minder enthousiast, omdat die te weinig rekening houdt met het uitgangspunt dat ik zojuist heb beschreven, nl. dat mevrouw X. in geen enkel opzicht financieel nadeel mag ondervinden van de zes maanden lang durende onwettige werkverhouding met K.. Het college is bij het bepalen van zijn financiële compensatie uitgegaan van een forfaitair bedrag waarbij onvoldoende rekening is gehouden met de werkelijke schade-elementen voor mevrouw X. (verschil in beloning, gemiste vakantie-uren, te weinig vakantiegeld en geen vergoeding van reiskosten). Een echte discussie die zij daarover in de periode van oktober en december 2017 probeerde te voeren, is door de vertegenwoordigers van het college uit de weg gegaan. Zo liep een goede mogelijkheid om er samen fatsoenlijk uit te komen, op niets uit.

---

<sup>1</sup> Doelgroepverklaring

Opmerkelijk is dat in de antwoordbrief van het college van 26 juni 2018 (bijlage J1, punt 15) wordt geschreven dat de zgn. doelgroepverklaring hogere regelgeving is, "de gemeente is daarin geen partij". Kennelijk was niet bekend dat mevrouw X. er op haar verzoek op 13 maart 2014 er wel een van het college had toegewezen gekregen (bijlage O). Vreemd is dat de verklaring ook is ingezet ten behoeve van K. ter verkrijging van de wettelijke loonkostensubsidie (Wet premiekorting oudere werknemers). Want dat is in strijd met de wettelijke voorwaarden voor deze subsidie. Eén van de contra-indicaties daarvoor is nl. dat de betrokken werknemer het afgelopen half jaar niet bij deze werkgever mag hebben gewerkt. Dat was hier wel het geval, zij het dat de werkzaamheden onbetaald zijn verricht. Voor dat soort situaties is de regeling niet bedoeld. Gevolg: door de werkwijze van Werkplein is K. ten onrechte twee keer bevoordeeld, de eerste keer door mevrouw X. -zonder wettelijke grondslag- haar werk gedurende zes maanden met behoud van uitkering te laten doen en de tweede keer door een onterechte inzet van de doelgroepverklaring.

Ik beveel aan de toen gemiste kans alsnog te grijpen en mevrouw X. recht te doen door haar een ruimhartige financiële compensatie te bieden. Daarbij zouden in ieder geval de volgende uitgangspunten moeten gelden:

1. mevrouw X. heeft zes maanden lang op geld waardeerbare arbeid verricht zonder de daarbij behorende beloning te ontvangen. In plaats daarvan is haar uitkering in strijd met de Participatiewet blijven doorlopen. Op vergoeding van dat verschil heeft zij recht, dus het verschil tussen de voor haar werk gebruikelijke maandelijkse beloning en haar uitkering.
2. daarnaast dient zij in aanmerking te komen voor een vergoeding van de gemiste van vakantie-uren volgens artikel 8 van het arbeidscontract bij K. (bijlage I);
3. plus van het eventuele verschil in vakantiegeld tussen uitkering en beloning;
4. en van de bij het bedrijf gebruikelijke reiskosten.

Op het saldo van deze optelsom kan dan het al uitgekeerde bedrag van € 2404 in mindering worden gebracht. Het resterende, nog te vergoeden bedrag zou vervolgens onder dezelfde condities moeten worden uitgekeerd, dus passend in de regeling van artikel 31, tweede lid, onder j, van de Participatiewet.

### **Klacht 2018 inzage eigen dossier**

Mevrouw X. heeft op 18 januari 2018 gevraagd om haar eigen dossier te mogen inzien. Zo'n verzoek moet met voortvarendheid worden opgepakt. Maar dat gebeurde niet, een adequate reactie bleef uit, hetgeen voor mevrouw X. reden was daarover in haar klachtbrief van 9 maart aandacht te vragen. Mede door de incorrecte manier waarop met die klacht is omgegaan, bleef ook na 9 maart daadwerkelijk actie uit. Pas op 12 juni 2018 was het zover dat mevrouw haar dossier kon inzien. In de antwoordbrief van het college van 26 juni 2018 (bijlage J1, punt 30) wordt dat ook bevestigd, vergezeld van een excuus. Een excuus dat ook betrekking heeft op een aantal andere missers in de bejegening van mevrouw X.. Het college belooft wel lering te zullen trekken uit de gemaakte fouten. Graag onderstreep ik de noodzaak daartoe.

### **Hoe nu verder?**

Ik realiseer me dat er met de bespreking van de voorgaande onderwerpen een patroon zichtbaar wordt waar niemand blij mee kan zijn. De organisatie niet maar mevrouw X. natuurlijk wel het minst. Je ziet haar vertrouwen in het Werkplein steeds verder afnemen en er is nu nog maar weinig van over. Dat proces is begonnen in 2013 -ik heb dat zojuist uitvoerig beschreven- en lijkt nadien alleen maar verder te zijn afgebrokkeld, met de afhandeling van haar klachten van 9 maart 2018 als dieptepunt.

Kan dat weer worden goedgeemaakt? Dat zal niet zo eenvoudig zijn na alles wat er is gebeurd maar dat moet natuurlijk wel. Ik heb geprobeerd met dit onderzoek daarvoor een aanzet te geven, niet alleen door de vinger te leggen bij dingen die niet goed zijn gegaan maar ook door aanbevelingen te doen om van fouten te leren.

Op grond van de zorgplicht voor zijn inwoners is het nu verder aan het gemeentebestuur zijn verantwoordelijkheid te nemen en te werken aan het noodzakelijke herstel van vertrouwen. Veel zal daarbij afhangen van de manier waarop het gemeentebestuur met de klachten die ik nu heb onderzocht, omgaat. Voor een eerste stap op weg naar herstel van vertrouwen lijkt het mij in ieder geval noodzakelijk dat het gemeentebestuur ruiterlijk erkent dat er de afgelopen jaren bij de behandeling en begeleiding van mevrouw X. -soms ernstige- fouten zijn gemaakt. Fouten die mevrouw X. mentaal en financieel hebben benadeeld. Daarvoor zijn niet alleen de welgemeende excuses van het college op hun plaats maar is ook een ruimhartige compensatie van het geleden financiële nadeel noodzakelijk. Ik dit rapport heb ik daarvoor een voorstel gedaan.

Naast de erkenning van fouten is een volgende noodzakelijke stap dat daaruit lering wordt getrokken. In de brief van 26 juni 2018 heeft het college tegenover mevrouw X. die intentie ook uitgesproken en beloofd. Met instemming neem ik daar kennis van en ik hoop dat het niet alleen bij woorden blijft maar ook staande praktijk wordt.

Hoogeveen, 6 februari 2019

Maas van Egdome, ombudsman