

Oordeel op basis van bevindingen inzake de klacht van mevrouw X. te Hoogeveen

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 die 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 klachtcoördinator waarin die schrijft: "Wij pakken uw klachtserieus 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.¹ 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.

¹ 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 Egdon, ombudsman