

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

RAPPORT

als bedoeld in artikel 9:36 Algemene wet bestuursrecht

Kenmerk: MGR-01-GO 2020
Datum: oktober 2020
Betreft: klacht van A.

Tot mij wendde zich A. (hierna: verzoekster), met klachten tegen medewerkers van het Werkbedrijf (hierna: beklaagden).

Verantwoordelijk bestuursorgaan is het algemeen bestuur van de Modulaire gemeenschappelijke regeling Rijk van Nijmegen.

OMSCHRIJVING KLACHT

Inhoud klaagschrift

Verzoekster heeft in haar klaagschrift van 30 april 2020 (kort samengevat) 5 punten naar voren gebracht:

1. Verzoeker heeft geen reactie ontvangen van X, directeur WerkBedrijf, op haar e-mailberichten van maart 2020
2. De mate van arbeidsgeschiktheid van verzoekster
3. Visie op de wijze van bemiddeling door het WerkBedrijf
4. De kwaliteit van de dienstverlening van het WerkBedrijf
5. De schade die verzoekster als burger lijdt
6. Klacht over de interne klachtbehandeling

Interne klachtbehandeling

De klachten zijn eerst intern behandeld, naar aanleiding van een klaagschrift van verzoekster van 19 februari 2020. Er heeft hierover geen gesprek met verzoekster plaatsgevonden. De klachten zijn als volgt samengevat:

- a. Het WerkBedrijf laat na om verzoekster in een betaalde baan te plaatsen;
- b. Verzoekster heeft geen reactie ontvangen van X, op haar mailberichten;
- c. Verzoekster vindt de dienstverlening van het WerkBedrijf niet passend.

Deze klacht is behandeld door X, directeur van het WerkBedrijf, in samenspraak met Y, teammanager Verkoop.

Op 30 april 2020 heeft X uitspraak gedaan op de klacht. Zij heeft excuses aangeboden voor het verlaat reageren op de mail. Voor het overige heeft zij de klachten ongegrond verklaard.

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Doorzending door Nationale Ombudsman

Verzoekster heeft op 30 april 2020 een klaagschrift bij de Nationale Ombudsman ingediend, omdat zij niet tevreden is over de interne klachtafhandeling. Het klaagschrift is door de Nationale Ombudsman doorgezonden aan de Gemeentelijke Ombudsman.

ONDERZOEK GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Het onderzoek is ter hand genomen door mw. mr. M.J. van Dasselaar, Gemeentelijk Ombudsman van de Modulaire gemeenschappelijke regeling Rijk van Nijmegen. Ten behoeve van het onderzoek heeft de Gemeentelijke Ombudsman op 12 juni 2020 gesproken met verzoekster. Daarnaast heeft de Ombudsman op 1 juli 2020 gesproken met X en Y. Vervolgens heeft op 15 juli 2020 een gesprek plaatsgevonden waar verzoekster, beklagden en de ombudsman aanwezig waren.

BEVOEGDHEID GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

Op grond van artikel 23 van Modulaire gemeenschappelijke regeling Rijk van Nijmegen is de Gemeentelijke Ombudsman bevoegd om deze klacht in behandeling te nemen.

BEVINDINGEN VAN HET ONDERZOEK

Klachten

1. ***Verzoekster heeft geen reactie ontvangen van X, directeur WerkBedrijf, op haar e-mailberichten***

Standpunt verzoekster

Het WerkBedrijf gaf geen reactie op de e-mails van verzoekster van maart 2020, terwijl zij in financiële nood zat en het WerkBedrijf haar wel kon plaatsen. Haar slechte financiële situatie is een gevolg van 10 jaar slecht beleid van het WerkBedrijf en de gemeente Nijmegen.

Standpunt beklagden

Beklaagden geven aan dat verzoekster inderdaad geen afzonderlijke reactie heeft ontvangen op haar e-mails van maart 2020, maar dat de reactie op die e-mails in de schriftelijke klachtafhandeling is meegenomen, aangezien al snel na de betreffende e-mails een klacht door verzoekster werd ingediend.

2. ***Conflict over de mate van arbeidsgeschiktheid van verzoekster***

Standpunt verzoekster

In de visie van het WerkBedrijf is verzoekster niet geschikt om betaald te werken, terwijl zijzelf van mening is dat zij per direct aan de slag kan. Ze krijgt te horen dat haar opleiding niet volstaat om te gaan werken, dat haar werkervaring niet relevant is, verouderd is of niet volstaat in de ogen van werkgevers. Het WerkBedrijf stelt dat werkgevers verzoekster op basis van haar CV niet aannemen, want klaarblijkelijk heeft zij al tien jaren geen betaald werk en dus zien werkgevers niets in haar opleiding dan wel werkervaring, anders had ze wel een baan gekregen. Als het WerkBedrijf verzoekster nu zou moeten gaan bemiddelen, dan moet het WerkBedrijf volgens verzoekster wel overgaan tot plaatsing, maar dan gaat het om banen in de productie of schoonmaak. Daar wordt verzoekster volgens het WerkBedrijf op de langere termijn zeker niet gelukkig van en ziek en dus is het advies dat zij voor zichzelf moet beginnen. Op dat gebied heeft het WerkBedrijf niets, en dus stopt de bemiddeling. Het WerkBedrijf heeft het over 'die werkgevers die niets zien in jouw CV', maar verzoekster heeft al tien jaren geen werkgever gesproken.

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

Verzoekster heeft op advies van Alexander Calder te Utrecht een omscholingstraject gevolgd. Ook beschikt zij over meerdere wo diploma's en is ze gepromoveerd. Ondanks haar vele kwaliteiten lukt het het WerkBedrijf maar niet om haar aan een baan te helpen. Verzoekster heeft een re-integratieplicht en dan mag zij van het WerkBedrijf een inspanningsverplichting verwachten om haar aan een baan te helpen. Het WerkBedrijf is eerder belemmerend dan bevorderlijk voor het vinden van werk.

Er zijn fouten gemaakt door het WerkBedrijf waardoor beloftes niet waargemaakt konden worden.

1. Een werkgever een verouderd cv sturen met een oud adres waardoor zij geen kans maakte in een sollicitatie.
2. Zeggen dat haar papieren naar een werkgever worden gestuurd, maar dat dan niet doen.
3. Zeggen dat ze een goed woordje voor haar kunnen doen bij een werkgever, maar dat dan niet doen.
4. Zeggen dat ze haar een stage kunnen aanbieden, maar dat dan niet realiseren.
5. Zeggen dat er een banenmarkt is, maar bij aankomst blijkt dat ze gaan oefenen met een sollicitatiegesprek van één van de aanwezigen.
6. Zeggen dat ze haar stagekosten 100% vergoeden, maar dat dan intrekken.
7. Tegen haar als hoger opgeleide zeggen dat de diploma's weliswaar prachtig zijn, maar niets waard op de arbeidsmarkt en dat haar werkervaring er helemaal niet toe doet.
8. Zeggen dat ze haar kunnen plaatsen in een baan, maar dat dan niet doen.

Standpunt beklagden

Beklaagden geven aan dat het WerkBedrijf het CV van verzoekster bij werkgevers onder de aandacht heeft gebracht. Verzoekster is uitgenodigd om deel te nemen aan het LinkedIn netwerk van haar contactpersonen en heeft gebruik gemaakt van andere mogelijkheden die het WerkBedrijf biedt, zoals bijvoorbeeld sollicitatietraining en deelname aan een project in Duitsland. Het WerkBedrijf kan echter niet mensen plaatsen in een baan. Het WerkBedrijf is afhankelijk van het netwerk en de wensen van werkgevers. Werkgevers besluiten of een werkzoekende geschikt is voor een baan en of iemand wordt aangenomen. Het WerkBedrijf kan niet meer doen dan werkzoekenden en werkgevers met elkaar in contact brengen. Als er in het verleden fouten zijn gemaakt, zoals het opsturen van een verouderd CV, dan is dat natuurlijk erg vervelend. Dat maakt echter niet dat het WerkBedrijf verzoekster een baan kan aanbieden. Dat blijft aan de beschikbare werkgevers. Er is door meerdere consultants inzet geweest om samen met verzoekster werk te vinden. Helaas is dit niet gelukt. Aangezien het niet lukte om verzoekster te bemiddelen is voorgesteld om te onderzoeken of er een mogelijkheid was dat zij voor zichzelf zou beginnen (als trainer). Door het WerkBedrijf is een gesprek aangeboden met een ervaren trainer om te ontdekken wat er bij de start van een eigen bedrijf komt kijken.

3. Conflict betreffende de visie op hoe te bemiddelen

Standpunt verzoekster

In de ruim tien jaren dat verzoekster bemiddeld wordt, is de visie op bemiddeling veranderd. Eerst was het speerpunt: duurzame uitstroom via het realiseren van zo passend mogelijk werk. Vanuit deze visie moest verzoekster zich omscholen. Ze verkreeg geen functie omdat volgens de gemeente geen baan die langskwam geheel passend was. Een functie als schuldhulpverlener bijvoorbeeld, waarvoor zij de informatiebijeenkomst had bijgewoond, werd door de gemeente niet als optie gezien, onder het mom: 'je past toch niet in die branche'. Hoewel zij er zelf best in wilde werken. De huidige visie van het WerkBedrijf is echter, dat elke baan volstaat. Dus ook al is verzoekster inmiddels omgeschoold en onbetaald gepromoveerd, als werkzoekende zal zij nu elke baan moeten accepteren. Verzoekster stelt dat zij de werkgevers waar het WerkBedrijf naar verwijst, en die

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

volgens het WerkBedrijf verzoekster niet in dienst zouden willen nemen, helemaal niet heeft gezien. Het is dus niet de mening van werkgevers dat verzoekster niet bemiddelbaar zou zijn, het is de mening van het WerkBedrijf. Bovendien doet het WerkBedrijf alsof er niets zit tussen hbo/wo werk en ongeschoold productiewerk. Verzoekster beschikt over wo diploma's en heeft een omscholingstraject gedaan, zij is klaar voor de arbeidsmarkt, maar het WerkBedrijf is niet capabel om haar te bemiddelen. Om die reden leeft zij in armoede. Het WerkBedrijf doet er niet al te veel moeite voor, wellicht is haar kwestie te moeilijk.

Standpunt beklagden

Beklaagden geven aan dat het WerkBedrijf probeert te bemiddelen tussen werkgevers uit het netwerk van het WerkBedrijf en de werkzoekenden die zijn aangemeld. Werkgevers uit het netwerk van het WerkBedrijf hebben doorgaans banen beschikbaar die eerder passend zijn voor werkzoekenden met een ander profiel dan voor verzoekster. Het WerkBedrijf heeft geprobeerd om op een voor verzoekster passende wijze te bemiddelen. Het WerkBedrijf heeft echter geen mogelijkheden om zelf tot plaatsing over te gaan en heeft in die zin ook geen plaatsingsplicht. Het WerkBedrijf is ook geen detacheringsbedrijf. Het WerkBedrijf betreurt het dat het, ondanks de inspanningen van verzoekster en van het WerkBedrijf, helaas niet is gelukt om verzoekster te bemiddelen. Het besluit van het WerkBedrijf om de bemiddeling te stoppen heeft uiteraard geen consequenties voor de participatiewetuitkering van verzoekster. Het WerkBedrijf adviseert aan de afdeling Inkomen van de gemeente Nijmegen om geen consequenties te verbinden aan het stoppen van de dienstverlening.

4. De kwaliteit van de dienstverlening van het WerkBedrijf

Standpunt verzoekster

Het WerkBedrijf pretendeert met professionals te werken en zijn best te doen om te bemiddelen. Het WerkBedrijf is er blijkbaar vooral voor werkzoekende mbo-ers. Met haar wo achtergrond behoort verzoekster niet tot de grote kerndoelgroep. De mensen die haar begeleiden hebben allemaal een lagere opleiding dan zij. Daarom zijn zij niet in staat haar goed te begeleiden. Het instrument dat beschikbaar is, is vooral het optimaliseren van het CV en op toegestuurde vacatures reageren. Maar als verzoekster een stage wil of wil worden voorgesteld bij werkgevers, is dat niet mogelijk. Het instrumentarium blijft onaangepast. Verder merkt verzoekster op dat er veel fouten zijn gemaakt door het WerkBedrijf, waardoor beloftes niet waargemaakt konden worden. Het WerkBedrijf is niet oplossingsgericht, heeft weinig mededogen en is niet betrouwbaar. Verzoekster heeft de indruk dat zij door het WerkBedrijf bewust aan haar lot wordt overgelaten.

Standpunt beklagden

Beklaagden erkennen dat de banen die door werkgevers in het netwerk worden aangeboden doorgaans minder passen bij verzoekster. Desondanks heeft het WerkBedrijf zich ingespannen om verzoekster te bemiddelen, bijvoorbeeld door haar toegang te verlenen tot het werkgeversnetwerk van medewerkers van het WerkBedrijf en haar te koppelen aan het Duitslandproject. Beklaagden ontkennen dat verzoekster bewust aan haar lot is overgelaten. Medewerkers van het WerkBedrijf zijn doorgaans erg betrokken op hun werk en het is heel spijtig dat het niet is gelukt om verzoekster te bemiddelen naar betaald werk.

5. De schade die verzoekster als burger lijdt

Standpunt verzoeker

Door de opstelling van het WerkBedrijf en de gemeente Nijmegen is verzoekster steeds in een uitkeringssituatie blijven zitten. Toen zij uitstroomde wegens een erfenis en de nood om betaald

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

werk nog groter werd omdat zij anders de erfenis 'op moest eten', bemiddelde het WerkBedrijf haar ook niet, ook niet toen zij de klantmanager daarom vroeg. Door het 'opeten' van de erfenis, die ook haar pensioenpotje was, is zij opnieuw terecht gekomen in een uitkeringssituatie. De uitkering die verzoekster ontvangt is 80%, omdat zij in de periode voor de uitkering meer dan 1,5 keer het bedrag van de uitkering had uitgegeven. Bij de uitstroom heeft het WerkBedrijf haar slecht geïnformeerd. Omdat het uitkeringsbedrag te weinig is om van te leven, heeft verzoekster een schuld gekregen. Zij vond in zes maanden bemiddeling geen betaald werk vond en het WerkBedrijf plaatste haar nog steeds niet aan het begin van de 80% uitkering en ook niet toen zij bijna 500 euro rood stond. De situatie is, dat verzoekster tot op heden geen return on investment van haar wo studies heeft, zij nog aan mijn eerste betaalde hbo/wo baan moet beginnen sinds haar afstuderen in 1993. Dat is 27 jaren! Verder heeft zij zeker zes jaren van haar leven fulltime gevuld met het schrijven van sollicitatiebrieven, los van vacatures zoeken. Het WerkBedrijf handelt steeds averechts in haar situatie. Verzoekster verwacht dat het WerkBedrijf alsnog een zo passend mogelijke pensioenbaan voor haar regelt, om de schade die in de loop der tijd is ontstaan, goed te maken.

Standpunt beklagden

Beklaagden geven aan zich er bewust van te zijn dat het leven van een uitkering en van 80% daarvan heel moeilijk is. Ook geven zij aan dat zich te realiseren dat het hebben van werk heel belangrijk is en dat ze begrip hebben voor de financiële situatie van verzoekster en haar wens en behoefte om te kunnen meedoen in de maatschappij. Juist om die reden heeft het WerkBedrijf zich voor verzoekster ingespannen en is het des te teleurstellender dat het niet gelukt is om verzoekster te bemiddelen naar werk. Als verzoekster het niet eens is met het besluit van de gemeenten om haar een uitkering van 80% toe te kennen, dan dienst verzoekster zich te wenden tot de gemeente. Het WerkBedrijf heeft geen invloed op dat besluit.

6. Klacht over de interne klachtbehandeling

Standpunt verzoekster

Het indienen van een klacht bij het WerkBedrijf kan niet anders dan via de site van de gemeente Nijmegen, hoewel het WerkBedrijf stelt dat het onafhankelijk van de gemeente bestaat. Na de klacht te hebben ingediend kreeg verzoekster de melding dat zij een klacht had ingediend, maar zij hoorde niets over de klachtenprocedure en de te verwachten stappen. Uiteindelijk kreeg zij dan toch een mail waarin haar gevraagd werd of zij de klacht –vanwege het Coronavirus- telefonisch wilde toelichten. De gekozen term 'toelichten' vond zij vreemd. Toen zij vervolgens vroeg wat er dan niet duidelijk was in haar klacht, kreeg zij geen reactie. Verzoekster stoort zich bovendien aan de toon van afhandelingsbrief. Het lijkt alsof verzoekster niet bereid is om werk op een lager niveau te accepteren en geen onbetaalde werkervaring op zou willen doen. Ook doet het WerkBedrijf alsof ze geen werkervaring heeft, terwijl ze tal van MBO-baantjes heeft gehad en bovendien is gepromoveerd.

Standpunt beklagden

Beklaagden erkennen dat de verwijzing naar de website van de gemeente Nijmegen voor het indienen van een klacht verwarrend kan zijn en geven desgevraagd aan dat de regeling voor de klachtbehandeling niet via de website van het WerkBedrijf vindbaar is. Beklaagden geven aan bereid te zijn om de klachtafhandelingsbrief aan te passen door de passage over de reden waarom het niet is gelukt om een betaalde baan te vinden, aan te passen. Het betreft de volgende passage:

“Bij u is het niet gelukt om werk te vinden. U zoekt al 28 jaar naar een betaalde baan op uw niveau. Dat dit tot op heden niet is gelukt wordt onder andere veroorzaakt door het ontbreken van werkervaring. U bent hoogopgeleid, heeft 3 WO studies afgerond en u wilt op uw niveau betaald werken. Dit is geen realistische vraag. U bent niet bereid om werk op een lager niveau te accepteren of onbetaald werkervaring op te doen.”

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

23 juli 2020 is de aangepaste brief aan verzoekster toegezonden. Bovenstaande passage is vervangen door:

“U wilt graag werk en het gaat daarbij niet om alleen werk op uw niveau. Het WerkBedrijf heeft als uitgangspunt streven naar duurzame werkplekken. Werk dat past bij uw persoonlijke situatie, daarbij zoveel mogelijk rekening houdend met uw opleidingen en ervaringen. Het werkBedrijf heeft echter moeten constateren dat het helaas niet is gelukt, onder meer omdat het aanbod van de werkgevers in de bestanden van het WerkBedrijf gecombineerd met de aangeboden dienstverlening niet bleek aan te sluiten bij uw situatie.”

Voor het overige is de brief ongewijzigd.

Reacties naar aanleiding van het verslag van bevindingen

Van het onderzoek is door de gemeentelijke ombudsman een verslag van bevindingen opgemaakt. Verzoeker en beklaagden zijn in de gelegenheid gesteld hierop te reageren en hebben daar gebruik van gemaakt. De reactie van beklaagden gaf aanleiding tot een kleine aanpassing van het verslag en is verwerkt in dit rapport.

OVERWEGINGEN

De gemeentelijke ombudsman toetst de gedragingen waarover een klacht is ingediend aan de vereisten voor behoorlijk overheidsoptreden.

Klacht 1 Verzoekster heeft geen reactie ontvangen van X, directeur WerkBedrijf, op haar e-mailberichten

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt. Waar geen termijnen zijn genoemd handelt de overheid binnen een redelijke (korte) termijn (Voortvarendheid).

Verzoekster heeft op 9 maart 2020 het WerkBedrijf gemaïld en medegedeeld dat het WerkBedrijf de mogelijkheid heeft om haar te plaatsen in een betaalde baan. Zij heeft op 17 maart 2020 een klacht ingediend. In de reactie op de klacht geeft het WerkBedrijf aan dat er inderdaad niet is gereageerd op de email van 9 maart 2020. De vraag van verzoekster bracht wat uitzoekwerk met zich mee, en vervolgens heeft zij op 17 maart 2020 een klacht ingediend. De beantwoording van de email is meegenomen in de afhandeling van de klacht. De klacht is bij brief van 30 april 2020 afgehandeld.

Het WerkBedrijf heeft de email van verzoekster op 9 maart 2020 ontvangen. Op 17 maart 2020 (acht dagen later) was deze email nog niet beantwoord. Een termijn van acht dagen voor de beantwoording van een email acht de gemeentelijke ombudsman niet onredelijk, zeker niet wanneer de beantwoording van gestelde vragen enig uitzoekwerk vergt. De gemeentelijke ombudsman constateert dat de vragen in de email voor een deel overeenkomen met de klacht die op 17 maart 2020 door verzoekster is ingediend. Het is dan ook begrijpelijk dat het WerkBedrijf de email van 9 maart 2020 niet meer afzonderlijk heeft beantwoord, maar heeft meegenomen in de afhandeling van de klacht. Het was voor verzoekster wellicht duidelijker geweest wanneer het WerkBedrijf de ontvangst van de email van 9 maart 2020 aan haar had bevestigd en haar had gemeld dat de email zou worden meegenomen in de behandeling van de klacht. Dat maakt echter niet dat de gedraging onbehoorlijk is, zeker niet nu de behandeling van de klacht met enige voortvarendheid is opgepakt en het WerkBedrijf in de klachtafhandelingsbrief excuses heeft aangeboden voor het niet afzonderlijk beantwoorden van de eerdere email.

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

De onderzochte gedraging is naar het oordeel van de gemeentelijke ombudsman behoorlijk.

Klacht 2 Conflict over de mate van arbeidsgeschiktheid van verzoekster

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen en richtlijnen handelen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig (Professionaliteit). De overheid is bovendien bereid om in voorkomende gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenst consequenties te voorkomen. In haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger (Maatwerk). De Overheid zorgt er voorts voor dat zij secuur werkt en slordigheden vermijdt (Goede organisatie).

Verzoekster is van mening dat zij per direct aan het werk kan. Het WerkBedrijf komt echter tot de conclusie dat het niet lukt om verzoekster te bemiddelen naar betaald werk. De gemeentelijke ombudsman constateert dat het profiel van verzoekster, gezien haar opleidingen, afwijkt van het profiel van de gemiddelde werkzoekende die is aangemeld bij het WerkBedrijf. Dat vraagt om maatwerk. Medewerkers van het WerkBedrijf (verschillende consultants) hebben verzoekster de gebruikelijke instrumenten aangeboden die het WerkBedrijf beschikbaar heeft om werkzoekenden te bemiddelen naar betaald werk (zoals bijvoorbeeld een sollicitatietraining). Daarnaast is gezocht naar instrumenten die beter zouden passen bij het profiel van verzoekster, zoals een training in Duitsland en ondersteuning bij het starten van een eigen bedrijf. Verzoekster heeft bovendien rechtstreeks toegang gekregen tot het professionele LinkedIn netwerk van haar contactpersonen bij het WerkBedrijf.

Het WerkBedrijf heeft een netwerk van potentiële werkgevers, maar kan werkzoekenden niet rechtstreeks plaatsen bij die werkgevers. Werkgevers besluiten zelf of ze een werkzoekende een baan aanbieden. Het WerkBedrijf heeft uitsluitend een bemiddelende rol.

De gemeentelijke ombudsman concludeert dat niet is gebleken dat het WerkBedrijf onprofessioneel zou hebben gehandeld of geen maatwerk zou hebben geleverd. De medewerkers van het WerkBedrijf hebben door middel van inzet van gebruikelijke en minder gebruikelijke instrumenten getracht om verzoekster bij werkgevers onder de aandacht te brengen. Voor daadwerkelijke plaatsing kan het WerkBedrijf echter niet zorgen. Dat besluit is aan een potentiële werkgever.

De onderzochte gedragingen zijn naar het oordeel van de gemeentelijke ombudsman behoorlijk.

Verzoekster noemt in haar klacht een aantal concrete fouten die door medewerkers van het WerkBedrijf zouden zijn gemaakt. Hoewel het de gemeentelijke ombudsman niet onaannemelijk voorkomt dat het zo is gegaan zoals verzoekster omschrijft, is het niet mogelijk om nu nog vast te stellen of deze fouten ook daadwerkelijk (op deze wijze) zijn gemaakt. Het WerkBedrijf heeft aangegeven dat als er in het verleden fouten zijn gemaakt, zoals het opsturen van een verouderd CV, dat natuurlijk erg vervelend is. Dat maakt echter niet dat het WerkBedrijf verzoekster een baan zou kunnen aanbieden.

Niet is komen vast te staan dat de onderzochte gedragingen onbehoorlijk zijn.

Klacht 3 Conflict betreffende de visie op hoe te bemiddelen

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid open en voorspelbaar is in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

en het hoe en waarom ervan (Transparantie). De overheid legt haar handelen bovendien duidelijk aan de burger uit. De overheid motiveert haar besluiten en handelingen steeds goed. Drie bouwstenen zijn voor een goede motivering van belang: de wettelijke voorschriften, de feiten en belangen en een heldere redenering. De motivering is gericht op het concrete individuele geval en is begrijpelijk voor de ontvanger (Goede motivering).

Verzoekster stelt dat de visie op bemiddeling in de loop der jaren is veranderd. Inmiddels is het de visie van het WerkBedrijf dat elke baan volstaat. Aangezien verzoekster helemaal geen werkgevers heeft gezien, is de conclusie dat zij niet bemiddelbaar zou zijn, enkel de conclusie van het WerkBedrijf en niet de conclusie van potentiële werkgevers. Verzoekster bestrijdt, onder verwijzing naar haar diploma's en het omscholingstraject dat zij heeft gedaan, dat ze niet bemiddelbaar zou zijn. Verzoekster is van mening dat het WerkBedrijf niet capabel is om haar te bemiddelen.

In de klachtbehandelingsbrief van 30 april 2020 staat een opsomming van activiteiten die door het WerkBedrijf aan verzoekster zijn aangeboden en die niet hebben geleid tot het verkrijgen van werk. Beklaagden constateren in deze brief dat het Werkbedrijf niet aan de verwachtingen van verzoekster heeft kunnen voldoen en geven aan achter het besluit te staan dat de dienstverlening stopt.

De gemeentelijke ombudsman ziet geen aanleiding om te twijfelen aan de visie van het WerkBedrijf op (de passendheid van) werk of aan de inzet van het WerkBedrijf om verzoekster te bemiddelen naar werk.

In zoverre is de gemeentelijke ombudsman van oordeel dat de onderzochte gedragingen behoorlijk zijn.

De gemeentelijke ombudsman heeft zich verbaasd over de mededeling in de klachtafhandelingsbrief dat de dienstverlening aan verzoekster stopt. Kennelijk kan het Werkbedrijf in bepaalde situaties beslissen tot stopzetten van de dienstverlening. Wat daar ook van zij, de gronden waarop een dergelijk besluit kan worden genomen, de onderliggende belangenafweging, de eventuele mogelijkheden van verweer tegen een dergelijk besluit en de mogelijke gevolgen voor de uitkering van verzoekster, worden niet in de klachtafhandelingsbrief vermeld. De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat een klachtafhandelingsbrief zich dient te beperken tot het oordeel over de klacht. Een besluit over het stopzetten van de dienstverlening hoort daarin niet thuis. Het WerkBedrijf handelt op deze wijze niet voorspelbaar.

Bovendien is de gemeentelijke ombudsman van oordeel dat het besluit om de dienstverlening stop te zetten onvoldoende is gemotiveerd, nu niet blijkt op welke (juridische) gronden het WerkBedrijf de dienstverlening stopt, een belangenafweging ontbreekt en voor verzoekster niet helder was of aan dit besluit consequenties voor haar uitkering waren verbonden. Door het Werkbedrijf is inmiddels bevestigd dat het Werkbedrijf aan de gemeente Nijmegen heeft laten weten dat verzoekster van dit besluit geen verwijt kan worden gemaakt, zodat het geen effect zal hebben op haar uitkering. Dit had echter eerder in het proces aan verzoekster duidelijk moeten worden gemaakt.

De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat de onderzochte gedraging onbehoorlijk is.

Klacht 4 De kwaliteit van de dienstverlening van het WerkBedrijf

Het is een vereiste van behoorlijk overheidshandelen dat de overheid ervoor zorgt dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten (Professionaliteit). De overheid is bovendien bereid om in voorkomende

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

gevallen af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is om onbedoelde of ongewenst consequenties te voorkomen. In haar feitelijk handelen zoekt de overheid steeds naar maatregelen en oplossingen die passen bij de specifieke omstandigheden van de individuele burger (Maatwerk).

Verzoekster is van mening dat zij niet tot de kerndoelgroep van het WerkBedrijf behoort, het WerkBedrijf is er blijkbaar vooral voor werkzoekende MBO-ers. De beschikbare instrumenten om te komen tot een bemiddeling waren niet passend voor de situatie van verzoekster en het instrumentarium werd niet op haar situatie aangepast. De consultants die verzoekster moesten begeleiden hadden allemaal een lagere opleiding dan verzoekster en waren daarom niet in staat om haar goed te begeleiden. Het WerkBedrijf is volgens verzoekster niet oplossingsgericht, heeft weinig mededogen en is niet betrouwbaar. Verzoekster heeft de indruk dat zij door het WerkBedrijf bewust aan haar lot wordt overgelaten.

De gemeentelijke ombudsman constateert dat het Werkbedrijf erkent dat de banen die door werkgevers in het netwerk worden aangeboden doorgaans minder passen bij het profiel van verzoekster. Het WerkBedrijf heeft zich naar het oordeel van de gemeentelijke ombudsman voldoende ingespannen om verzoekster te bemiddelen, onder meer door haar toegang te verlenen tot het LinkedIn werkgeversnetwerk van medewerkers van het WerkBedrijf, haar te koppelen aan het Duitslandproject en met haar in gesprek te gaan over het starten van een eigen bedrijf. Niet is gebleken dat verzoekster bewust aan haar lot is overgelaten. Vaststaat dat de door het WerkBedrijf aangeboden instrumenten niet hebben geleid tot het vinden van betaald werk, maar dat betekent niet dat de medewerkers van het WerkBedrijf niet professioneel zouden hebben gehandeld. Dat de consultant lager opgeleid is dan de werkzoekende, betekent bovendien niet dat de consultant niet over bijzondere deskundigheid zou beschikken op het gebied van bemiddeling naar werk. In ieder geval is het de gemeentelijke ombudsman niet gebleken dat deze bijzondere deskundigheid bij de medewerkers van het WerkBedrijf ontbreekt. Er is meegedacht met verzoekster en er is getracht maatwerk te leveren voor haar specifieke situatie. Dat dit niet heeft geleid tot betaald werk is heel spijtig voor verzoekster.

De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat de onderzochte gedragingen behoorlijk zijn.

Klacht 5 De schade die verzoekster als burger lijdt

Verzoekster stelt dat zij door de opstelling van het WerkBedrijf en de gemeente Nijmegen in de uitkeringssituatie is gebleven. Een uitkering die inmiddels nog slechts 80% bedraagt van het maximale uitkeringsbedrag. Verzoekster verwacht dat het WerkBedrijf alsnog een zo passend mogelijke pensioenbaan voor haar regelt, om de schade die in de loop der tijd is ontstaan, goed te maken.

De gemeentelijke ombudsman heeft begrip voor de situatie van verzoekster en constateert dat verzoekster meer dan bereid is om betaald werk te gaan verrichten. De gemeentelijke ombudsman erkent met verzoekster dat het hebben van betaald werk van groot belang is in financiële zin, maar ook in sociaal maatschappelijk opzicht en erkent dat verzoekster zeer veel pogingen heeft gedaan en acties heeft ondernomen om betaald werk te krijgen. Des te teleurstellend is het voor verzoekster dat haar pogingen niet zijn geslaagd. Het WerkBedrijf heeft echter geen plicht (of mogelijkheid) tot het plaatsen van werkzoekenden in beschikbare banen. Verzoekster kan dan ook bij het WerkBedrijf geen aanspraak maken op werk. Het WerkBedrijf dient zich in te spannen om werkzoekenden zo goed mogelijk te bemiddelen of toe te rusten om betaald werk te vinden. Zoals hierboven gesteld is de gemeentelijke ombudsman van oordeel dat het WerkBedrijf zich ten aanzien van verzoekster voldoende heeft ingespannen en dat de onderzochte gedragingen behoorlijk zijn. De vraag of de

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

uitkering van verzoekster terecht op 80% is gesteld is een vraag die verzoekster dient voor te leggen bij de gemeente Nijmegen.

De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat de onderzochte gedragingen behoorlijk zijn.

Klacht 6 Klacht over de interne klachtbehandeling

Het is een vereiste van behoorlijk overheidshandelen dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is (Goede informatieverstrekking). Daarnaast geeft de overheid de burger de mogelijkheid om zijn procedurele kansen te benutten en zorgt daarbij voor een eerlijke gang van zaken. De overheid heeft een open houding waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt naar voren te brengen en te verdedigen-hoor en wederhoor (Fair play). Tot slot luistert de overheid actief naar de burger zodat deze zich gehoord en gezien voelt (Luisteren naar de burger).

De gemeentelijke ombudsman heeft geconstateerd dat het indienen van een klacht bij het WerkBedrijf alleen mogelijk is via de site van de gemeente Nijmegen en dat de regeling klachtbehandeling voor klagers niet via de site van het WerkBedrijf beschikbaar is. De gemeentelijke ombudsman is met verzoekster van oordeel dat dit verwarrend is voor potentiële klagers, aangezien het WerkBedrijf geen gemeentelijke organisatie is, maar onafhankelijk van de gemeente Nijmegen functioneert. De gemeentelijke ombudsman constateert bovendien dat verzoekster in het kader van de behandeling van haar klacht niet is gehoord. Weliswaar hebben beklagden via de email aan verzoekster gevraagd of zij haar klacht wilde toelichten, maar daar is bij verzoekster een misverstand ontstaan over wat daarmee werd bedoeld. Aangezien verzoekster niet kon beschikken over de regeling klachtbehandeling en beklagden verzoekster ook niet nader hebben uitgelegd wat het recht op hoor en wederhoor inhoudt, is pas tijdens de procedure bij de gemeentelijke ombudsman voor verzoekster duidelijk geworden wat onder 'het toelichten van de klacht' werd verstaan. Toen verzoekster de klachtafhandelingsbrief ontving bleek zij het oneens met een drietal standpunten die het WerkBedrijf ten aanzien van verzoekster heeft ingenomen. Verzoekster heeft zich daartegen niet kunnen verweren in de interne procedure en zij heeft zich mede daardoor niet gehoord gevoeld. Het gesprek tussen beklagden en verzoekster en de gemeentelijke ombudsman heeft er toe geleid dat de klachtafhandelingsbrief is aangepast en de drie standpunten uit de brief zijn verwijderd. Beklagden hebben daarmee getracht om verzoekster tegemoet te komen en de gemeentelijke ombudsman waardeert het dat beklagden dit actief hebben opgepakt.

De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat de klachtenprocedure voor burgers helder moet zijn en dat de regeling klachtbehandeling, of tenminste een toelichting op deze procedure, beschikbaar dient te zijn voor burgers. Verzoekster is door beklagden onvoldoende geïnformeerd over de procedure van de klachtbehandeling en het is niet onomstotelijk vast komen te staan dat verzoekster af heeft gezien van haar recht om te worden gehoord. Verzoekster is naar het oordeel van de gemeentelijke ombudsman ten onrechte niet gehoord tijdens de interne klachtbehandeling.

De gemeentelijke ombudsman is van oordeel dat de onderzochte gedragingen onbehoorlijk zijn.

ORDEEL

| | |
|----------|----------------------------------|
| Klacht 1 | Ongegrond |
| Klacht 2 | Ongegrond |
| Klacht 3 | Deels ongegrond en deels gegrond |
| Klacht 4 | Ongegrond |
| Klacht 5 | Ongegrond |
| Klacht 6 | Gegrond |

de Gemeentelijke ombudsman

Mevrouw mr. M.J. van Dasselaar
degemeentelijkeombudsman@gmail.com

AANBEVELINGEN

- Het verdient aanbeveling om in de klachtenafhandelingsbrief uitsluitend in te gaan op de klachten die zijn ingediend en behandeld. In een klachtenprocedure en in de afhandelingsbrief horen geen besluiten thuis die geen verband houden met de klachten. Besluiten dienen in een separate brief gemotiveerd aan burgers te worden medegedeeld.
- Indien en voor zover het Werkbedrijf inderdaad besluit tot stopzetten van de dienstverlening verdient het aanbeveling dit besluit alsnog in een separate brief gemotiveerd aan verzoekster mede te delen.
- Het verdient aanbeveling dat het WerkBedrijf op de eigen site de mogelijkheid opneemt om een klacht in te dienen. Het WerkBedrijf dient tevens via de site een link te plaatsen naar de regeling klachtbehandeling en/of de procedure in klare taal te omschrijven.
- Het verdient aanbeveling klagers erop te wijzen dat zij het recht hebben om gehoord te worden in hun klacht en bij klagers te verifiëren of zij begrijpen wat dit recht inhoudt, voordat wordt aangenomen dat een klager niet gehoord wenst te worden.

De uitspraak van de ombudsman is finaal. Hiertegen kan geen beroep worden aangetekend.

DE GEMEENTELIJKE OMBUDSMAN

mr M.J. van Dasselaar