ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Eindrapport

geanonimiseerd

"Uit het karrenspoor"

Datum: 14 juli 2017

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

1. Wat is het verzoek?

Op 16 november 2016 ontvangt verzoeker van de gemeente een oordeel op zijn klacht over zijn onvrede over (korting op) zijn IOAW uitkering en zijn zoektocht naar werk. De klacht vindt zijn grondslag in opgedane ervaringen de afgelopen jaren met Weener XL. Met de afhandeling van de klacht door de gemeente is verzoeker het niet eens en om die reden verzoekt hij de Ombudscommissie zijn klacht in onderzoek te nemen. Zijn verzoek aan de Ombudscommissie is:
I. Dat de gedeeltelijke gegrondverklaring van zijn klacht alsnog consequenties krijgt.
II. Dat de gemeente (een deel van) zijn ingehouden IOAW uitkering alsnog uitkeert.
III. Dat de bejegening door Weener XL, naar hemzelf en voor andere uitkeringsgerechtigden verbetert.
IV. Dat de gemeente hem zinvol werk aanbiedt.

2. Ombudscommissie bevoegd?

Voornoemd verzoek gaat over de wijze van klachtbehandeling door de gemeente. Ook is de klacht van verzoeker, voordat verzoeker zich tot de Ombudscommissie wendde, kenbaar gemaakt aan en behandeld door de gemeente. Hiermee is aan het kenbaarheidsvereiste[1] voldaan en is de Ombudscommissie - in beginsel - bevoegd de voorgelegde klacht in onderzoek te nemen.

Echter, over de door de gemeente oplegde maatregelen, vanwege het niet starten in een werkervaringsplaats, het al dan niet terugbetalen of alsnog uitkeren van zijn uitkering, alsmede de daarover gevoerde bezwaarprocedures, zal de Ombudscommissie geen inhoudelijk oordeel geven, aangezien dit oordeel voorbehouden is aan de bestuursrechter. Over deze besluiten is de Ombudscommissie niet bevoegd een oordeel te geven. Over klachtonderdeel II en IV van het verzoek spreekt de Ombudscommissie derhalve geen oordeel uit. Over de overige klachtonderdelen acht de Ombudscommissie zich wel bevoegd deze in onderzoek te nemen. In dit rapport treft u ons eindoordeel aan over onderdelen I en III van het verzoek.

3. Wat is het eindoordeel van de Ombudscommissie?

De onderzochte gedraging is in strijd met het *vereiste van hoor en wederhoor*. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk. De klachten van verzoeker voor dit onderdeel zijn gegrond.

De Ombudscommissie wil hierbij niet onvermeld laten te hebben geconstateerd dat de gemeente in de klachtenprocedure(s) getoond heeft, ondanks de gemaakte fouten, tot een oplossing met verzoeker te willen komen. Door verzoeker te ondersteunen in de door hem gevonden werkervaringsplaats, reeds doorgevoerde verbeteringen in werkprocessen, alsmede de getoonde bereidheid in gesprek te gaan en blijven met verzoeker over onder andere verdere verbeteringen in de gemeentelijke dienstverlening.

Wel vraagt de Ombudscommissie de gemeente in vervolggesprekken met verzoeker nader aandacht te hebben voor (verder) herstel van vertrouwen, door verzoeker aandacht en erkenning te geven voor het feit dat verzoeker de huidige werkervaringsplaats zelf vond.

Hoe de Ombudscommissie tot haar eindoordeel komt, leest u terug in onze overwegingen (nr.9).

4. Wat is de klacht (samengevat[2])?

Werkervaringsplaats
Verzoeker kan zich niet vinden in de aard van het werk van werkervaringsplaatsen Schone Ruimte die de gemeente hem aanbood, waaronder het maken van snoeppizza's.

---

[1] Dit wordt het "kenbaarheidsvereiste" genoemd, als bedoeld in artikel 9:20 Awb. Daarbij moet de gemeente de kans hebben gehad de klacht te behandelen. Daarvoor is niet vereist dat de interne klachtprocedure ook (geheel) doorlopen is en afgerond met een klachtafdoeningsbrief.

[2] Verzoeker verwees in de hoorzitting bij de Ombudscommissie naar de eerdere correspondentie die hij de Ombudscommissie stuurde d.d. 13 januari 2017 en 2 december 2016 (bijgevoegd). Deze documenten tezamen kunnen aangemerkt worden als zijn klacht.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Door deze werkervaringsplaats Schone Ruimte krijgt hij geen baan, meent verzoeker. In reactie op het verslag van bevindingen geeft verzoeker aan het argument van het opdoen van arbeidsritme als dooddoener en als pesten te ervaren. Om die reden ging hij eerder (nog) niet aan de slag op een werkervaringsplaats. Verzoeker wil vooral een nuttige bijdrage leveren, meer nog dan een betaalde baan. Volgens verzoeker is het een illusie dat een werkervaringsplaats voor iemand boven de 60 jaar, een baan oplevert.
Hij stelt dat dit slechts in 3% (nog) lukt en bemiddeling naar werk in zijn geval zinloos is, terwijl dit wel heel veel geld kost.

Verzoeker vindt dat hijzelf en niet de gemeente, zoals de gemeente in zijn ogen wel pretendeert, zijn huidige werkervaringsplek bij Divers vond. Verzoeker heeft dit vooral op eigen kracht bereikt en niet dankzij Weener XL, geeft hij aan. Zijn werkzaamheden wil hij (deels) graag doorzetten, waarmee hij zich kan inzetten voor statushouders.

Informatie en communicatie
Met de eerste drie werkconsulenten verliep het contact niet goed. Volgens verzoeker had hij 17 maanden lang geen contact met zijn (derde) werkconsulent, is nooit ergens verslag van gemaakt en was er geen empathie.
Hij kreeg formele en (be-)dreigende brieven van de gemeente over zijn uitkering, waarin alleen opgenomen werd wat zijn plichten waren en niet ook wat zijn rechten waren. Verzoeker had de idee te worden behandeld als een (BSN-) nummer, niet als mens. De gemeente paste zijns inziens geen maatwerk toe en deed niets zinnigs voor hem.
Verzoeker voelt zich de afgelopen (drie) jaren in de bejegening geschoffeerd, beledigd, vernederd, geïntimideerd, genegeerd, afgezeken en in ernstige mate niet gehoord.

Korting op uitkering
Het liefst wil verzoeker dat de gemeente de twee besluiten tot korting op zijn IOAW-uitkering terugdraait. Hiertoe diende verzoeker bezwaarschriften in en ontving hij van de gemeente een beslissing op zijn bezwaarschriften. Het instellen van beroep bij de rechtbank tegen de eerste beslissing op bezwaar is zijns inziens niet zinvol omdat dit besluit al onherroepelijk is. Instellen van beroep tegen de tweede beslissing op bezwaar is voor hem financieel niet haalbaar. Vanwege een "gouden handdruk" komt verzoeker, desgevraagd niet in aanmerking voor een financiële tegemoetkoming voor advocaatkosten. Verzoeker acht zichzelf niet goed genoeg in staat een bestuursrechtelijke procedure bij de rechter te kunnen beginnen.

Klachtafhandeling
Verzoeker vindt dat de gemeente zijn klacht niet naar tevredenheid afhandelde. Zijn klachten werden deels gegrond verklaard, maar de erkenning van gemaakte fouten heeft zijns inziens ten onrechte geen gevolgen. Op de andere punten is de reactie van de gemeente in de klachtafdoeningsbrief, naar het oordeel van verzoeker, pertinent onjuist. Zo blijft de gemeente, zijns inziens, foute feiten opsommen[3], ontbreekt empathie en kwam in het klachtgesprek d.d. 21 oktober 2016 niet alles aan de orde[4]. Ook geeft verzoeker aan dat de gemeente hem nooit vertelde dat hij een klacht kon indienen.

In zijn ogen hebben zijn drie eerdere werkconsulenten gefaald, wat tot zijn klacht leidde. In zijn vierde werkconsulent heeft verzoeker wel vertrouwen. Ook ervaart hij bij haar empathie. Hij wil graag dat de gemeente hem helpt met een werkervaringsplaats bij Divers, welke werkervaringsplaats hij zelf zocht.

Compensatie
Verzoeker wil verder een zekere financiële compensatie voor de, in zijn ogen, wanprestatie van zijn eerdere (drie) werkconsulenten die geleid hebben tot zijn klacht.

---

[3] O.a. over het 45+ traject.

[4] Waaronder de oproep van zijn werkconsulent d.d. 6 september 2016 om te verschijnen voor een individueel gesprek.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

5. Wat vindt de gemeente (samengevat)?

Werkervaringsplaats en korting op uitkering
Voor de gemeente heeft een werkervaringsplaats wel degelijk een toegevoegde waarde. Het gaat bij een werkervaringsplaats niet om de inhoud van het werk, maar dat mensen in hun arbeidsritme terug komen, voornamelijk als – zo ook bij verzoeker – iemand lang uit het arbeidsproces is. Een werkervaringsplaats maakt duidelijk welke werknemersvaardigheden de kandidaat heeft en welke nog ontwikkeld moeten worden. Deze vaardigheden worden in de praktijksituatie duidelijk.
Een werkervaringsplaats is iets anders dan vrijwilligerswerk en moet uiteindelijk wel tot betaald werk leiden. Waarbij de gemeente op grond van de Participatiewet ervan uitgaat dat alle arbeid passend is.

Het gemeentelijk traject "Aan de Slag" start met een Quickscan om, middels een vragenlijst, goed in beeld te krijgen waar iemand goed in is, waarna voor zes maanden een intensieve begeleiding volgt door de gemeente.
Indien iemand direct aan de slag kan, bemiddelt de gemeente hierbij, al dan niet na een werkervaringsplaats. Als iemand langer uit het arbeidsproces is, wordt gekeken waarop betrokkene getraind kan worden. Doel is om, waar mogelijk, een snelle uitstroom te creëren.
Verzoeker zit nog in de fase waarin werk centraal staat. Bij verzoeker duurde het, inderdaad, twee jaar voordat de werkconsulent hem benaderde.

Tijdens de hoorzitting gaven de vertegenwoordigers van de gemeente aan dat de gemeente van mening verschilt met verzoeker over de acceptatie van een werkervaringsplaats bij de afdeling "Schone Ruimte" en de besluiten die de gemeente nam verzoeker op zijn uitkering te korten. Op dit punt kon en kan verzoeker beroep instellen bij de rechtbank tegen de beslissing op bezwaar.

In reactie op het verslag van bevindingen gaf de gemeente nog aan dat het huidige poortproces van Weener XI pas sinds 1 april 2014 bestaat. Toen zijn Weener Groep en AmSZ samengevoegd tot Weener XL. De toekenningsbeschikking van verzoeker dateert van 1 november 2013, derhalve van voor die tijd. Zijn aanvraag is zodoende niet in het huidige poortproces behandeld, maar in de oude aanvraagprocedure van de afdeling AmSZ.

Communicatie en informatie
Het is nooit de bedoeling van de werkconsulent(en) geweest om verzoeker dwars te zitten. De (derde) werkconsulent bood excuses aan voor het misverstand rondom de uitnodiging voor de bijeenkomst op 31 maart 2016. In een mail aan verzoeker schreef zij: "*Onze excuses voor dit misverstand. U kunt inderdaad niet verschijnen op een voorlichtingsbijeenkomst wanneer u geen uitnodiging heeft ontvangen. Dit zal dan ook geen consequenties hebben voor uw uitkering. U wordt morgenmiddag … verwacht bij de voorlichtingsbijeenkomst.*"

Verzoeker kreeg vanwege gebrek aan vertrouwen in zijn werkconsulent een nieuwe (vierde) werkconsulent toegewezen. Ook ging de gemeente met verzoeker in gesprek over "hoe nu verder?" en werd gekeken hoe partijen constructief verder konden komen. Deze gesprekken worden voortgezet. De gemeente is bereid is met de Ombudscommissie en verzoeker in gesprek te gaan over de algemene dienstverlening van Weener XL om deze nog verder te verbeteren.

6. Hoe was de procedure?

Intern klachtrecht
In een mail van 4 oktober 2016 stuurt verzoeker een mail aan de Ombudscommissie met zijn ervaringen met Weener XL gedurende de afgelopen (bijna) drie jaar[5]. Hij vraagt de Ombudscommissie gehoord te worden. In samenspraak met verzoeker en de gemeente wordt, na telefonisch en mailcontact met partijen, de klacht voor interne klachtbehandeling doorgestuurd aan de gemeente op 13 oktober 2016.

[5] Ook schreef verzoeker hierover een artikel in het Brabants Dagblad en maken zijn ervaringen onderdeel uit van het Zwartboek dat een politieke partij aan de verantwoordelijke wethouder aanbood.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

De klachten van verzoeker over bejegening van zijn eerste twee werkconsulenten, nam de gemeente[6] naar eigen zeggen, op grond van artikel 9:8 Awb, niet in behandeling, omdat deze klachten ouder waren dan een jaar bij indiening.

Op 17 oktober 2016 neemt de klachtbehandelaar telefonisch contact op met verzoeker over zijn klacht. Bij brief van 17 oktober 2016 wordt ook de ontvangst van de klacht bevestigd en wordt verzoeker uitgenodigd voor een gesprek met de klachtbehandelaar en de teamleider Werk en Dienstverlening van Weener XL "*om te proberen samen tot een oplossing te komen*". Hiermee stemt verzoeker in.
Voornoemd gesprek, op 21 oktober 2016 start de klachtbehandelaar met een uitleg van de procedure en dat het gesprek als een formeel (hoor-)gesprek wordt beschouwd als "we er niet uitkomen in het gesprek".
Om die reden sluit de klachtbehandelaar het gesprek af met de vraag of de gemeente de klacht als informeel afgehandeld kan beschouwen. Dat blijkt niet het geval. Daarop wordt de afspraak gemaakt dat de klachtbehandelaar ook een gesprek heeft met de betrokken werkconsulent (beklaagde). Dit gesprek vindt plaats op 31 oktober 2016. Van beide gesprekken maakte de klachtbehandelaar een verslag. Beide verslagen worden aan betrokkenen voor reactie voorgelegd. Van deze mogelijkheid maakte verzoeker gebruik. De werkconsulent ging met beide verslagen akkoord.

De gemeente stelde verzoeker, in de klachtafdoeningsbrief van 16 november 2016, op een tweetal punten in het gelijk en verklaarde de klachten op deze punten gegrond:

1) Daar waar het gaat om de uitnodiging van Weener XL waarin meteen wordt vermeld wat de gevolgen zijn als verzoeker niet verschijnt op een uitnodiging. De gemeente startte om die reden een "hospitality traject" om enerzijds publieksvriendelijk te zijn en anderzijds ook duidelijk over de verplichtingen die verbonden zijn aan een uitkering.
2) Daar waar (de werkconsulente van) Weener XL verzoeker de afgelopen twee jaar niet benaderde voor een traject naar werk. In de situatie van verzoeker is het, volgens de gemeente, helaas niet gelukt om hem eerder te benaderen, vanwege een grote toestroom bij Weener XL van uitkeringsgerechtigden.

Voor de overige klachten verklaarde de gemeente de klachten ongegrond.

<u>Extern klachtrecht</u>
Verzoeker is het niet eens met de afhandeling door de gemeente van zijn klacht en richt zich per mail van 2 december 2016 opnieuw tot de Ombudscommissie met het verzoek zijn klacht te behandelen, waarna er opnieuw telefonisch en mailcontact plaatsvindt met de secretaris van de Ombudscommissie.

Op 13 januari 2017 spreken een lid van de Ombudscommissie en de secretaris, in afstemming met de voltallige Ombudscommissie en op verzoek van verzoeker, met verzoeker in een klacht verkennend, oriënterend gesprek. Doel van dit gesprek is samen met verzoeker te horen wat er speelt (wat is de klacht?) en de aanpak van de klacht te bespreken.

De Ombudscommissie start, ten gevolge van dit gevoerde oriënterend gesprek en opnieuw in afstemming met de voltallige Ombudscommissie, een onderzoek naar de klacht en informeert partijen hierover. Naast waarheidsvinding dient de hoorzitting ook voor het herstel van vertrouwen tussen verzoeker en de gemeente, en het leereffect van de klacht. Van belang is daarbij dat alle partijen aanwezig zijn op de hoorzitting, zodat hoor en wederhoor plaats kan vinden.
In dit kader nodigde de Ombudscommissie zowel verzoeker als de door verzoeker genoemde beklaagden[7] van de gemeente uit om te worden gehoord in elkaars aanwezigheid door de voltallige Ombudscommissie op 15 februari 2017. De drie beklaagde werkconsulenten gingen niet in op de uitnodiging. Wel liet de gemeente zich vertegenwoordigen door het hoofd van de Afdeling Werk& Dienstverlening en de betrokken klachtbehandelaar van Weener XL.

---

[6] Blijkens een nadere schriftelijke reactie van de gemeente aan de Ombudscommissie d.d. 7 februari 2017.

[7] Te weten zijn eerste drie werkconsulenten.

In verband met (overige) drukke werkzaamheden van de Ombudscommissie, alsmede het volgen van het proces rondom de werkervaringsplaats van verzoeker, zorgden ervoor dat er vertraging ontstond in de afhandeling van de klacht en de afronding van de klacht langer duurde dan normaal. Doch, positief uitmondend in plaatsing op de werkervaringsplaats, met – inmiddels – verlenging van de looptijd daarvan.

7. Wat onderzocht de Ombudscommissie?

Ging de gemeente behoorlijk om met verzoeker, dat is de kernvraag. Heeft de gemeente ten aanzien van de door verzoeker voornoemde problemen, gedaan wat verzoeker van de gemeente mocht verwachten? Hierbij kijkt de Ombudscommissie naar – de behoorlijkheid – van de communicatie en informatieverstrekking door de werkconsulent(en) en de behandeling van de klacht door de gemeente. De commissie zoekt hierbij aansluiting bij de Behoorlijkheidswijzer en de Excuuskaart van de Nationale Ombudsman.

In dit eindrapport geven wij een antwoord op deze vraag. Ook geven wij in dit eindrapport ons oordeel over de klacht van verzoeker, voor zover wij bevoegd zijn over de klachten te oordelen.
Onze bevindingen in dit verslag zijn hiervoor de basis.

8. Wat zijn de overwegingen van de Ombudscommissie?

De commissie baseert zich bij haar oordeel op met partijen gevoerde telefoongesprekken, het verslag van bevindingen en het klachtdossier.

Werkervaringsplaats

In de periode 1 november 2013 - heden geniet verzoeker, een nu 61-jarige man, een IOAW[8]-uitkering. Hij probeerde, naar eigen zeggen, veelvuldig om aan betaald werk te komen, in een periode van zes jaar werkloosheid. Wat tot op heden niet lukte, ondanks een 400-tal sollicitaties. In de situatie van verzoeker koos de gemeente om, voorafgaand aan bemiddeling naar werk, een periode van werkervaring in te lassen, middels een werkervaringsplaats. Het duurde twee jaar voordat de gemeente hem hiervoor benaderde, vanwege een grote toestroom van uitkeringsgerechtigden, geeft de gemeente aan. De gemeente is het eens met de klachten van verzoeker op dit punt en verklaarde dit klachtonderdeel dan ook gegrond. Net als zijn klacht over de uitnodigingsbrief waarin (meteen) vermeld wordt wat de gevolgen zijn bij het niet verschijnen op een uitnodiging. Ook dit klachtonderdeel verklaarde de gemeente gegrond.

Wat verzoeker en de gemeente verdeeld houdt is nut en noodzaak van de door de gemeente aangeboden werkervaringsplaatsen bij de Schone Ruimte voor het opdoen van arbeidsritme en het (daarmee) vinden van een betaalde baan door verzoeker. Verzoeker wil vooral een nuttige bijdrage leveren, meer nog dan een betaalde baan. Anders dan de gemeente gelooft verzoeker niet dat een werkervaringsplaats, in zijn situatie, (nog) bijdraagt aan het vinden van een betaalde baan.

Op 28 juni en 21 oktober 2016 is verzoeker door de gemeente een tweetal maatregelen opgelegd. Het betreft een verlaging van zijn IOAW-uitkering met 100% voor respectievelijk een en twee maanden, omdat verzoeker niet startte op de door de gemeente aangeboden werkervaringsplaats. Daartegen is door verzoeker bezwaar gemaakt. Beide bezwaarschriften zijn behandeld door de adviescommissie bezwaarschriften van de gemeente 's-Hertogenbosch. In beide gevallen adviseerde de commissie de bezwaren ongegrond te verklaren. In beide gevallen besloot de gemeente genoemde adviezen over te nemen. Bij besluit van 30 september 2016 en 6 februari 2017 besloot de gemeente dan in de beslissing op bezwaar de bezwaren ongegrond te verklaren en de opgelegde maatregelen in stand te laten. Tegen beide besluiten stelde verzoeker geen beroep in. Dit betekent dat (ook) de Ombudscommissie van de rechtmatigheid van deze besluiten uit moet gaan en om die reden geen inhoudelijk oordeel geeft over de opgelegde maatregelen. Ook niet over de door verzoeker gewenste compensatie op dit punt dan wel het (alsnog) uitkeren van ingehouden IOAW uitkering.

---

[8] Wet Oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werknemers.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

Herstel van vertrouwen
Tijdens de hoorzitting is naast de ervaringen uit het verleden nadrukkelijk ook gekeken naar de huidige situatie en de mogelijkheid van een redelijke oplossing met perspectief in de toekomst, ter voorkoming van het steeds verder verzand raken in een "karrenspoor".
Belangrijkste doelen van een klachtenprocedure zijn, leren van klachten én, waar mogelijk herstel van vertrouwen tussen verzoeker en gemeente. Verzoeker gaf onder meer aan (wel) vertrouwen te hebben in zijn huidige werkconsulente en bij haar ook de gewenste empathie te voelen.

Beide partijen spraken tijdens de hoorzitting de wens uit, uit dit karrenspoor te willen geraken en zich hiervoor te willen inzetten. Beide partijen wilden de mogelijkheid van een door verzoeker gevonden en geambieerde werkervaringsplaats bij Divers onderzoeken. Verzoeker gaf aan zich (wel) in de aard van dit werk te kunnen vinden, waarmee hij een nuttige bijdrage voor statushouders en nieuwkomers kan bieden. Tijdens de hoorzitting zegde de gemeente toe het initiatief van verzoeker te ondersteunen en contact op te nemen met Divers om te komen tot een plaatsing, hetgeen ook gebeurde door zijn nieuwe werkconsulente. Naar nu blijkt, ging verzoeker per 3 april 2017 bij Divers aan de gang en blijft verzoeker, na een verlenging van inmiddels zes maanden, op deze werkervaringsplaats. Gemeente en verzoeker zijn, zo geven beide partijen aan, nog in gesprek over een positieve invulling na (deze) zes maanden.

Wat verzoeker, bij herhaling, niettemin benadrukt is dat de gevonden werkervaringsplaats bij Divers niet aan de gemeente, maar (uitsluitend) aan hemzelf te danken is. Dit staat verder herstel van vertrouwen onderling, naar het lijkt, in de weg constateert de Ombudscommissie. Om de reeds ingezette, positieve lijn in herwonnen vertrouwen, door te zetten, geeft de Ombudscommissie de gemeente in overweging in vervolggesprekken met verzoeker aan dit punt aandacht en erkenning te geven. De Ombudscommissie acht een aanbeveling hier op zijn plaats.

Leren van klachten
Een ander belangrijk doel van klachtbehandeling is dat de organisatie leert van klachten. Verzoeker gaf op dit punt expliciet aan dat hij met zijn klacht fouten voor anderen wil voorkomen. En het hem niet alleen om zijn eigen klacht te doen is.

In dat kader viel de Ombudscommissie een aantal punten positief op:

- De werkconsulent bood excuses aan voor een misverstand rondom de uitnodiging voor een bijeenkomst.
- De gemeente startte een hospitality traject, waarbij wordt gekeken hoe de gemeente burgers publieksvriendelijk kan benaderen zonder daarbij onduidelijk te zijn over wat de verplichtingen zijn die aan een uitkering verbonden zijn.
- Verzoeker kreeg vanwege gebrek aan vertrouwen in zijn eerdere werkconsulenten een nieuwe (vierde) werkconsulent toegewezen, waarin hij vertrouwen heeft.
- De vertegenwoordigers van de gemeente gaven op de hoorzitting aan verzoeker te willen ondersteunen in de door hem gevonden werkervaringsplaats en gaven hier – via de nieuwe werkconsulent vervolg aan, inclusief verlenging van de werkervaringsplaats.
- De gemeente gaat met verzoeker (verder) in gesprek over "hoe nu verder?" Waaronder een positieve invulling na de periode van (zes maanden van) de werkervaringsplaats.
- De gemeente is bereid gebleken met verzoeker in gesprek te gaan over de algemene dienstverlening van Weener XL om deze nog verder te verbeteren.

Op deze wijze stelt de gemeente, zoals gewenst door verzoeker, verzoeker in staat om fouten voor anderen te voorkomen. Dit draagt eveneens bij aan een lerende organisatie.

Intern Klachtrecht (klachtonderdeel I)
Daar staat tegenover dat de gemeente er niet in slaagde inzichtelijk te maken welk leereffect de klacht van verzoeker had op de verbetering van de organisatie en wat de gemeente doet om herhaling van de klacht te voorkomen. Om die reden droeg klachtbehandeling door de gemeente (nog) niet bij aan de door verzoeker gewenste erkenning van gegrond verklaarde "fouten". Ook is op dit punt, naar het oordeel van de Ombudscommissie sprake van een motiveringsgebrek in de klachtafdoeningsbrief.

Tijdens en na de hoorzitting heeft de gemeente de ondernomen acties ter verbetering van de dienstverlening en ter voorkoming van fouten nader toegelicht, waarmee de Ombudscommissie het motiveringsgebrek als hersteld beschouwd.

Hoor en wederhoor
Wat de Ombudscommissie in de klachtafhandeling van de gemeente mist is dat de gemeente bij partijen niet uitvroeg of een informeel (oplossingsgericht) gesprek, dan wel een hoorgesprek tussen verzoeker en de werkconsulent(en) waarover hij ontevreden was, gewenst was.
De gemeente ging, naar blijkt uit het dossier, automatisch en ongevraagd over tot een uitnodiging van verzoeker voor een gesprek op 21 oktober 2016 "om samen tot een oplossing te komen". Dit was geen geïnformeerde keuze van verzoeker.
Bij dit gesprek was de toen betrokken werkconsulent, dan wel de eerdere werkconsulenten, bovendien niet uitgenodigd. De Ombudscommissie acht dit een gemiste kans. Zeker bij bejegeningsklachten, waarvan in dit geval zeker sprake, heeft een informeel gesprek, dan wel het horen van klager en beklaagde(n) in elkaars aanwezigheid, vanuit het oogpunt van waarheidsvinding, maar meer nog vanuit herstel van vertrouwen en leren van klachten namelijk de voorkeur, naar het oordeel van de Ombudscommissie.

In de uitnodigingsbrief d.d. 17 oktober 2016, wordt verzoeker er bovendien niet op gewezen dat het doel van het geplande gesprek van 21 oktober 2016 was om primair en in eerste instantie te kijken naar mogelijkheden om op informele wijze tot een oplossing te komen[9]. En, mocht dit niet lukken, het gesprek tevens als horen als bedoeld in artikel 9:10 Awb beschouwd zou worden.
Wat hierin meespeelt, is dat een informeel gesprek qua doel (zoeken naar oplossingsrichtingen) en aanpak (procesbegeleider) afwijkt van een hoorgesprek (waarheidsvinding en oordeelsvorming).
Hiermee mist de uitnodigingsbrief van 17 oktober 2016 de vereiste transparantie en duidelijkheid die verzoeker voorafgaand aan het gesprek mocht verwachten over de klachtbehandeling en de (rol van de) klachtbehandelaar. Bovendien wees de gemeente verzoeker op deze wijze niet actief erop dat hij te aller tijden een oordeel op zijn klacht kan wensen (klachtafdoeningsbrief[10]) en ook over zijn klacht gehoord moet worden. Pas als hij daarvan – expliciet[11] – afziet, kan van het horen worden afgezien.
Risico van de werkwijze zoals in dit geval gehanteerd, is dat bij verzoeker druk ontstaan in te stemmen zijn klacht als informeel afgedaan te beschouwen als bedoeld in artikel 9:5 Awb, waardoor een formele klachtafhandeling niet meer vereist is voor de gemeente.
Op dit punt is naar het oordeel van de Ombudscommissie een viertal aanbevelingen op zijn plaats.

9. Wat is het eindoordeel van de Ombudscommissie?

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van hoor en wederhoor. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk. De klachten van verzoeker voor dit onderdeel zijn gegrond.

De Ombudscommissie wil hierbij niet onvermeld laten te hebben geconstateerd dat de gemeente in de klachtenprocedure(s) getoond heeft, ondanks de gemaakte fouten, tot een oplossing met verzoeker te willen komen. Door verzoeker te ondersteunen in de door hem gevonden werkervaringsplaats, reeds doorgevoerde verbeteringen in werkprocessen, alsmede de getoonde bereidheid in gesprek te gaan en blijven met verzoeker over onder andere verdere verbeteringen in de gemeentelijke dienstverlening.

Wel vraagt de Ombudscommissie de gemeente in vervolggesprekken nader aandacht te hebben voor (verder) herstel van vertrouwen en verzoeker aandacht en erkenning te geven voor het feit dat verzoeker de huidige werkervaringsplaats zelf vond.

---

[9] Als bedoeld in artikel 9:5 Awb.
[10] Artikel 9:12 Awb.
[11] Artikel 9:10, derde lid, Awb.

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch

ombudscommissie
's-Hertogenbosch

10. Aanbevelingen

1. Blijf met verzoeker in gesprek (gaan) over de algemene dienstverlening van Weener XL om deze nog verder te verbeteren.
2. Hoor klager en beklaagde(n), zeker bij bejegeningsklachten, in elkaars aanwezigheid, vanuit het oogpunt van waarheidsvinding, herstel van vertrouwen en leren van klachten.
3. Zorg ervoor dat een uitnodigingsbrief voor een gesprek duidelijk is qua doel, rol van de klachtbehandelaar en verwachtingen over de klachtbehandeling. En wijs klager er – actief - op dat hij te aller tijden een oordeel op zijn klacht kan wensen en over zijn klacht gehoord kan worden.
4. Heb en houd oog voor voor persoonlijke wensen van burgers bij het vinden van een werkervaringsplaats. Zeker indien zij in zijn voor alternatieven, dan wel deze zelf aandragen. Lever, waar mogelijk, maatwerk.

De Ombudscommissie 's-Hertogenbosch,
Mw. A.Verhoof, vice voorzitter

Mw. Y. Nass, secretaris

Correspondentie-adres: Postbus 12345 - 5200 GZ 's-Hertogenbosch