

OORDEEL

Verzoeker

De heer G. te Hengelo

Datum verzoek

Het klachtenformulier is gedateerd 28 januari 2010 en bij het secretariaat ingeboekt op 3 februari 2010 onder nummer 2010 012.

Betreft

Het verzoek tot onderzoek betreft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Hengelo, hierna (ook) te noemen: de gemeente.

Procedure

Op 5 mei 2009 dient verzoeker bij de gemeente een klacht in over zijn contactpersoon. Een gesprek hierover dat wordt gepland op 26 mei 2009 gaat niet door omdat verzoeker inmiddels aan het werk is. Er volgt een gesprek op 26 juni 2009. Bij brief van 6 juli 2009 wordt de klachtbehandeling afgerond: mocht verzoeker weer gebruik moeten maken van een WWB-uitkering dan zal hem een andere contactpersoon worden toegewezen.

Later in 2009 meldt verzoeker zich weer voor een bijstandsuitkering. Hij is het vervolgens wederom niet eens met de trajectbegeleiding die door de gemeente wordt geboden.

Op 28 januari 2010 dient hij een klacht in bij de Nationale Ombudsman. Omdat de gemeente Hengelo is aangesloten bij de Overijsselse Ombudsman (verder: Oo) wordt de klacht doorgestuurd.

Op 3 februari 2010 is de klacht bij de Oo ontvangen. De gemeente krijgt bij brief van 15 februari 2010 de gelegenheid de klacht eerst zelf te behandelen. Op 14 april 2010 rondt de gemeente de klachtbehandeling af. De Oo ontvangt hiervan bericht op 15 april 2010.

Op 29 april 2010 laat verzoeker per e-mail weten niet tevreden te zijn. Deze e-mail wordt bij de Oo ingeboekt op 3 mei 2010.

De Oo neemt vervolgens de klacht in behandeling en houdt een hoorzitting op 22 juni 2010.

Hierbij zijn aanwezig: verzoeker; mevrouw R. en mevrouw B. namens de gemeente; de heer M. Snijder en mevrouw J. den Engelse van de Oo.

Aard van de klacht

De gemeente is toezeggingen niet nagekomen.

Onderzoek

Het gevraagde onderzoek heeft betrekking op normen van:

- opgewekt vertrouwen

Ontvankelijkheid

De te onderzoeken gedragingen zijn kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klachten in eerste instantie behandeld, zodat het verzoek ontvankelijk is.

Feiten

1. In september 2008 doet verzoeker een beroep op een WWB-uitkering. In een gesprek met zijn contactpersoon naar aanleiding van deze aanvraag vraagt hij een jobhunter voor hem te zoeken. Hij wil aan het werk in de logistiek. Verzoeker krijgt een uitnodiging van Fitis voor een reïntegratietraject. Verzoeker heeft vanuit het verleden geen goede ervaring met een dergelijk traject. Als hij uitleg vraagt, mailt zijn contactpersoon op 12 december 2008: "de aanmelding bij Fitis betreft een verzoek voor een jobhunter die samen met jou naar een reguliere baan gaat zoeken".
2. Verzoeker gaat akkoord met het traject. De begeleiding valt hem tegen. Hij dient op 5 mei 2009 een klacht in. Hij verwachtte snel aan het werk te kunnen en wilde daarbij ondersteuning van een jobhunter. Toch komt hij terecht bij een reïntegratiebureau.
3. Naar aanleiding van de klacht vindt er een gesprek plaats op 26 juni 2009. Verzoeker is dan inmiddels weer aan het werk. In de klachtbehandelingsbrief van 6 juli 2009 constateert de gemeente dat verzoeker en zijn contactpersoon een andere invulling hebben gegeven aan het begrip jobhunter; vervolgens is verzoeker zijn vertrouwen in de contactpersoon verloren. In het gesprek is gebleken dat dit vertrouwen niet hersteld is. Mocht het in de toekomst nodig zijn dat verzoeker weer een beroep doet op een WWB-uitkering dan zal de gemeente een andere contactpersoon toewijzen.
4. In het najaar van 2009 dient verzoeker inderdaad een aanvraag voor een WWB-uitkering in. Zijn nieuwe contactpersoon acht het Fitis-traject geschikt en meldt hem hiervoor aan.
5. Op 28 januari 2010 dient verzoeker een klacht in. Hij geeft daarbij aan dat de gemeente op 6 juli 2009 zijn klacht heeft gehonoreerd. Toch houdt de gemeente nu vast aan het Fitis-traject. Er wordt geen logistieke functie aangeboden. Wel ander werk en trainingen. Hij wil dat het contract met Fitis wordt opgezegd en dat er alsnog contact wordt gezocht met een echte jobhunter. Dat is volgens verzoeker door zijn contactpersoon in 2008 toegezegd.
6. De gemeente geeft in een brief naar aanleiding van deze klacht aan dat er in 2009 niet is aangegeven dat het traject dat werd gevolgd onjuist zou zijn. Er is alleen geconstateerd dat het vertrouwen in de toenmalige contactpersoon was verstoord. Op 1 april 2010 vindt er een gesprek plaats over de nieuwe klacht.
7. In de klachtbehandelingsbrief van 14 april 2010 stelt de gemeente:
 - Het begrip jobhunter scheidt veel onduidelijkheid. Nu zijn er verwachtingen gewekt die niet zijn waargemaakt.
 - Wellicht was het beter geweest als er –gelet op de weerstand bij verzoeker- door de nieuwe contactpersoon naar een ander traject was gezocht.

- Op basis daarvan ziet de gemeente af van de maatregel die inmiddels was opgelegd. Wel wordt er op gewezen dat van verzoeker een ruimere opstelling mag worden verwacht als het gaat om werk. Ruimer dan alleen banen in de logistiek.
- 8. Verzoeker is met de klachtbehandeling door de gemeente niet tevreden. Volgens hem wordt de kernvraag niet beantwoord: "is de gemeente Hengelo gehouden aan de toezegging (tot tweemaal toe- waarvan één schriftelijk) mij een jobhunter toe te wijzen"? Het verstrijken van tijd kan volgens hem geen argument zijn om af te zien van die toezegging. Hij vindt dat hij is benadeeld: "als de gemeente mij meteen aan een echte jobhunter had gekoppeld dan had ik hoogstwaarschijnlijk nu wel al een lange tijd een vaste betrekking gehad in de logistiek".
- 9. De gemeente stelt dat het Fitis-traject passend was en is eveneens van mening dat het huidige traject bij Agens voor verzoeker passend is. De gemeente kent trajecten zoals verzoeker die beschrijft niet. Er wordt gewerkt met diverse reïntegratiebureaus. Voor verzoeker is –gelet op opleiding en ervaring- alle werk passend.

Standpunten van partijen

Voor zover voor de beoordeling van de klachten van belang, is uit de overgelegde stukken en wat bij de hoorzitting is besproken, het volgende weer te geven als standpunten van verzoeker en gemeente.

Verzoeker:

Verzoeker geeft aan dat het bij jobhunting gaat om het najagen van passend werk in de logistiek; zonder poespas er om heen als trainingen of tijdelijk werk.

Hij stelt dat met de gemeente is overeengekomen dat hij een jobhunter toegewezen zou krijgen. Daar zijn diverse e-mails over, maar van belang is met name de e-mail van 12 december 2008, waarin wordt aangegeven "de aanmelding bij Fitis betreft een verzoek voor een jobhunter die samen met jou naar een reguliere baan gaat zoeken".

Verzoeker streeft naar vast werk in een magazijn, waarbij er voor de toekomst goede mogelijkheden zijn. Hij heeft een opleiding magazijnbeheerder en heeft eind 2009 ook een cursus logistiek management afgerond.

Verzoeker is van mening dat de gemeente veel meer de regie had moeten nemen als het gaat om werk zoeken; er zijn bij hem verwachtingen gewekt, waar niet aan wordt voldaan.

Gemeente:

Er is bij verzoeker een opvatting over het begrip jobhunter waar de gemeente niet aan kan voldoen. De gemeente werkt met diverse reïntegratiebureaus. Daar wordt betrokkene aangemeld en vervolgens heeft hij een intakegesprek. Bij de overdracht is door de consultant de wens voor werk in de logistiek meegegeven. In een intakegesprek komt ook een eventuele voorkeur voor werk aan de orde. Het bureau gaat wel degelijk op zoek naar werk; er zijn verzoeker door Fitis in totaal vijf banen aangeboden en niet alleen bij SWB. Met Fitis heeft de gemeente vanuit het verleden goede ervaringen. Verzoeker heeft het trajectplan getekend; dat veronderstelt dat hij akkoord was.

Verzoeker kan zich in de huidige arbeidsmarkt niet beperken tot alleen banen in de logistiek; alle werk is passend.

Voor het overige kan worden verwezen naar de klachtbehandeling van april 2010; zie hierboven onder Feiten pt. 7.

Reactie op het verslag van bevindingen

Verzoeker

Verzoeker reageert op het rapport bevindingen per e-mail van 11 juli 2010. Hij schetst nogmaals een beeld van de werkzaamheden die hem zijn aangeboden. Het ging daarbij om seizoenswerk als magazijnmedewerker. Verder zijn functies aangeboden waar hij op heeft gereageerd, maar waarbij hij is afgewezen of geen verdere reacties heeft ontvangen. Ook is een voor hem niet geschikte functie aangeboden. De Oo neemt kennis van deze toevoegingen.

Gemeente

De gemeente kan zich vinden in het rapport. Per e-mail van 2 juli 2010 wijst de gemeente op een schrijffout: SVB moet zijn SWB (sociale werkvoorziening). In dit oordeel is deze fout hersteld.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Opgewekt vertrouwen

Deze norm uit het klachtrecht brengt mee dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens een overheid behoren te worden gehonoreerd. De Oo dient dan ook na te gaan of er in het geval van verzoeker sprake is van gerechtvaardigde, door de gemeente opgewekte verwachtingen.

Verzoeker verwacht dat de gemeente voor hem actief op zoek gaat naar passend werk, te weten een baan in de logistiek en dat daarbij een jobhunter wordt toegewezen. Bij jobhunting gaat het er volgens de Oo om een match tot stand te brengen tussen een werkgever en een werknemer.

De gemeente is uitvoerder van de Wet Werk en Bijstand en voorziet op basis van deze wet mensen zonder werk van een inkomen. Daarbij staat het voorop dat iemand (weer) aan het werk komt, wat allereerst de eigen verantwoordelijkheid is van betrokkene.

De gemeente maakt bij haar zorgplicht voor werk voor bijstandsgerechtigden gebruik van reïntegratiebureaus. Die bureaus hebben jobhunters in dienst (zie het internet waar diverse vacatures voor jobhunters bij dergelijke bureaus te vinden zijn). Het gaat dan om personen die zich bezig houden met het zoeken naar geschikte vacatures en het plaatsen daarin van de juiste kandidaten.

In de e-mail aan verzoeker van 12 december 2008 wordt door de gemeente aangegeven dat een jobhunter wordt ingeschakeld, maar ook wordt heel duidelijk Fitis (reïntegratiebureau) gemeld. Hierbij merkt de Oo op dat verzoeker zich zelf bij andere jobhunterbureaus had kunnen melden. Het internet biedt hiervoor diverse aanknopingspunten.

De gemeente heeft naar de mening van de Oo in het geval van verzoeker voldaan aan wat er is gemeld in de e-mail van 12 december 2008. Er wordt voorts door verzoeker niet ontkend dat er vacatures zijn aangeboden; helaas is het echter niet zo geweest dat verzoeker hierbij de kandidaat was die definitief aan het werk kwam. Het ging om tijdelijk werk of verzoeker kreeg de baan toch niet. Dit is natuurlijk jammer, maar daarmee is niet gezegd dat de gemeente via de jobhunters van het reïntegratiebureau geen pogingen heeft ondernomen verzoeker aan het werk te krijgen.

Verzoeker is niet tevreden met de reïntegratiebureaus die de gemeente inschakelt. Dit heeft er met name mee te maken dat men hier na mislukte pogingen om aan het werk te komen van de kandidaat verwacht dat hij trainingen volgt en ook dat hij ander werk dan dat van zijn eerste voorkeur accepteert.

De Oo constateert dat verzoeker zich een ander beeld heeft gevormd van jobhunters en de mogelijkheden om op die manier via de gemeente aan werk te komen. Uit de stukken en het verhandelde bij de hoorzitting kan de Oo echter niet opmaken dat het hier gaat om gerechtvaardigde, door de gemeente gewekte, verwachtingen in de zin dat voor verzoeker een heel specifieke jobhunter zou worden ingeschakeld.

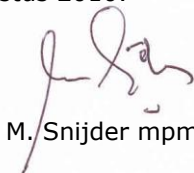
Oordeel

De Oo oordeelt dat de gemeente behoorlijk heeft gehandeld als het gaat om opgewekt vertrouwen.

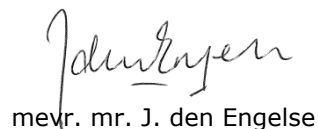
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 17 augustus 2010.



mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mevr. mr. J. den Engelse