



Bevindingen

Een onderzoek naar de wijze waarop de gemeente Heerlen omging met de klacht van iemand die werkzaam is in de sociale werkvoorziening.

Datum:

WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker woont in Hoensbroek, gemeente Heerlen. Hij is vanwege zijn arbeidsbeperking aangewezen op werk onder aangepaste omstandigheden. Verzoeker werkt bij een leer-werkbedrijf. Zijn formele werkgever is de gemeenschappelijke regeling (GR) aan wie de gemeente Heerlen de uitvoering van de sociale werkvoorziening heeft overgedragen. Volgens hem leeft de GR op meerdere punten de regels uit de CAO¹ niet na. Hij heeft dit binnen de GR geprobeerd aan te kaarten, maar zijn klacht wordt daar naar zijn mening onvoldoende serieus genomen. Hij dient zijn klacht daarom in bij de gemeente. Er volgt een gesprek bij de gemeente, waarbij verzoeker zich opnieuw niet serieus genomen voelt. Verzoeker krijgt het advies zijn klacht in te dienen bij zijn werkgever, de GR.

Verzoeker vindt het teleurstellend dat de gemeente geen actie onderneemt naar aanleiding van zijn klacht over zijn werkgever. De gemeente stuurt hem in plaats daarvan terug naar zijn werkgever, terwijl hij daar juist niet verder kwam met zijn klacht. Voorts vindt verzoeker de klachtenprocedure niet duidelijk. Hij voelt zich van het kastje naar de muur gestuurd.

Bij de GR vraagt hij naar de klachtencommissie. Hij wordt verwezen naar iemand die de secretaris van de klachtencommissie zou zijn. Als hij zijn klacht daar per mail indient, ontvangt hij een ontvangstbevestiging van de geschillencommissie. De klachtenprocedure is niet te vinden op een website en overal waar hij zijn klacht aan de orde stelt wordt er niets met zijn klacht gedaan.

DE WET SOCIALE WERKVOORZIENING

Algemeen

Het doel van de Wsw is dat mensen die niet volledig op eigen kracht kunnen participeren op de arbeidsmarkt, aan het werk kunnen in een omgeving die rekening houdt met hun mogelijkheden en beperkingen. Volgens de Wsw zijn gemeenten verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van arbeid onder aangepaste omstandigheden aan personen met een beperking / arbeidshandicap.² Het beschikbaar stellen van werk onder aangepaste omstandigheden wordt sociale werkvoorziening genoemd. Een indicatie voor deze sociale werkvoorziening wordt afgegeven door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), nadat de gemeente het UWV heeft verzocht een indicatie of herindicatie te stellen.³

¹ Collectieve arbeidsovereenkomst

² Artikel 2 Wsw

³ Artikel 11 eerste lid Wsw. Sinds 1 januari 2017 kunnen mensen, op grond van artikel 10b derde lid Participatiewet, ook zelf een indicatie voor beschermt werk aanvragen bij het UWV.

Er zijn drie manieren om binnen de Wsw aan het werk te gaan:

1. *beschut / beschermd werken (Wsw-plek)*: werknemers werken in een SW-bedrijf⁴ onder intensieve begeleiding in een beschermde werkomgeving, waarin zij zo min mogelijk aan allerlei veranderingen worden blootgesteld;
2. *gedetacheerd werken*: de Wsw-er kan gedetacheerd worden. Hij is dan in dienst van de gemeente of van de organisatie waar de gemeente de uitvoering van de wet aan uitbesteedt en voert een opdracht uit voor en bij een reguliere werkgever;
3. *begeleid werken*: de Wsw-er kan bij een reguliere werkgever werken. Hij treedt in dienst bij de werkgever en wordt op de werkvloer begeleid door een begeleidingsorganisatie. Hij valt onder de arbeidsvoorwaarden van de reguliere werkgever.

Van Wsw naar Participatiewet

Op 1 januari 2015 is de Wsw opgegaan in de Participatiewet. Sinds 1 januari 2015 stromen geen nieuwe mensen met een arbeidsbeperking meer in in de Wsw. De Wsw-plek is vanaf die datum vervangen door de *beschutte werkplek* van de Participatiewet.⁵ Voor mensen die op 31 december 2014 een Wsw-dienstverband hadden, heeft de inwerkingtreding van de Participatiewet geen gevolgen. Zij hebben hun Wsw-dienstverband en de rechten die daaraan verbonden zijn behouden. Voor deze doelgroep blijft de Wsw dus van kracht. Verzoeker had op 31 december 2014 een Wsw-dienstverband en heeft zijn Wsw-status dus behouden.

Verzoeker heeft een Wsw –indicatie sinds 14 februari 2004. Zijn meest recente herindicatie is van 2 juni 2017. Deze herindicatie is geldig tot 19 juli 2019.

UITBESTEDING VAN TAKEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

Van gemeente naar gemeenschappelijke regeling (GR)

Het college van burgemeester en wethouders van een gemeente kan, in samenwerking met andere gemeenten, de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van de Wsw of van de Participatiewet overdragen aan het bestuur van een gemeenschappelijke regeling (GR).⁶ Een GR is een samenwerkingsverband van enkele gemeenten ter behartiging van een of meer bepaalde belangen van die gemeenten.⁷ Vaak wordt een GR opgericht om voor de deelnemende gemeenten de Participatiewet en de Wsw uit te voeren. Het bestuur van de GR is dan formeel verantwoordelijk voor de uitvoering van de sociale werkvoorziening.⁸ De gemeenteraad kan geen rechtstreekse controle uitoefenen op het bestuur van de GR; de raadsleden kunnen alleen om informatie vragen. In een uiterst

⁴ Bedrijf in de sociale werkvoorziening; een privaatrechtelijke rechtspersoon in de zin van artikel 2, tweede lid, Wsw.

⁵ Artikel 10 b eerste lid juncto artikel 7 eerste lid sub a Participatiewet.

⁶ Artikel 1.3 Wsw en artikel 8 e.v. Wet gemeenschappelijke regelingen

⁷ Artikel 1, eerste lid, Wet gemeenschappelijke regelingen.

⁸ Artikel 1, tweede lid Wsw.

geval kan de gemeenteraad er bij de verantwoordelijke wethouder van de gemeente op aandringen de delegatie van verantwoordelijkheden aan de GR in te trekken.

De gemeente Heerlen heeft samen met tien andere gemeenten een GR opgericht met de naam Openbaar Lichaam Werkvoorzieningschap Oostelijk Zuid-Limburg (WOZL). Deze GR voert voor de deelnemende gemeenten de sociale werkvoorziening uit. De inwoners van de deelnemende gemeenten die een dienstverband hebben op basis van de Wsw, zijn in de meeste gevallen in dienst van de WOZL. WOZL is dus formeel hun werkgever.

Daarnaast bestaat een tweede gemeenschappelijke regeling waarmee het Werkgevers Service Punt (WSP) Parkstad is opgericht. Dit is een juridische kloon van WOZL; het heeft hetzelfde bestuur als WOZL. WSP Parkstad is belast met de uitvoeringstaken in het kader van de Participatiewet en heeft tot doel te bemiddelen tussen mensen die vanuit een uitkering aan het werk willen en werkgevers met vacatures. WSP Parkstad begeleidt ook mensen met een arbeidsbeperking naar werk. WSP Parkstad richt zich op de doelgroep behorende tot Participatiewet en de voormalige Wsw met een verdien capaciteit tussen de 30 en 100 procent van het wettelijk minimumloon.⁹

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoeker heeft van het UWV de indicatie Wsw gekregen. Verzoeker is in dienst van WOZL. Via bemiddeling van WSP Parkstad is hij gedetacheerd bij de Stichting Werk voor Heerlen (WvH). Dit is een leer-werkbedrijf dat leerplekken aanbiedt aan mensen uit de doelgroep van de Wsw en de Participatiewet om hun werknemersvaardigheden te versterken en perspectief te bieden op een arbeidsplek bij een reguliere werkgever. Zo'n 160 Wsw-ers vormen de vaste kern van WvH.¹⁰

Verzoeker is van mening dat WOZL op veel punten niet handelt overeenkomstig de CAO.¹¹ Zo zijn er volgens hem al drie jaar geen functioneringsgesprekken met hem gevoerd. Ook is er ten aanzien van hem geen individueel ontwikkelingsplan opgesteld, zoals de CAO voorschrijft in geval van een detachering. Verlof wordt in zijn nadeel niet goed geregistreerd en gemaakte afspraken worden volgens hem niet nagekomen. Volgens verzoeker is hij niet de enige die hier tegenaan loopt. Veel van zijn collega's durven hun klacht echter niet aan te kaarten. Verzoeker doet dat wel. In januari 2018 dient hij via zijn jobcoach zijn klacht in bij zijn werkgever. Er volgt op 20 februari 2018 een gesprek. Hem wordt toegezegd dat hij van het gesprek een verslag zal ontvangen. Hij ontvangt het verslag echter pas zes weken later nadat hij er zelf om heeft moeten vragen. In reactie daarop geeft hij in een mailbericht aan dat hij het niet eens is met de inhoud van het verslag. Het verslag is volgens hem eenzijdig en veel van de besproken onderwerpen staan er niet in. Daarop krijgt hij geen reactie. Vervolgens vraagt verzoeker

⁹ Website www.wsparkstad.nl

¹⁰ Website www.werkenvoorheerlen.nl

¹¹ Collectieve arbeidsovereenkomst

of zijn klacht hiermee officieel afgehandeld is. Op die vraag krijgt hij eveneens geen antwoord. Hij ontvangt ook geen klachtafhandelingsbrief. Verzoeker neemt geen genoegen met deze onduidelijke afhandeling van zijn klacht. Samen met een collega, die soortgelijke klachten heeft over de werkgever, dient hij zijn klacht in bij de Nationale ombudsman.

EERSTE KLACHT VAN VERZOEKER

De klacht die verzoeker bij de Nationale ombudsman indient luidt dat WOZL op meerdere punten de CAO niet naleeft of onjuist interpreteert. Er vinden bijvoorbeeld geen functioneringsgesprekken plaats en er worden geen individuele ontwikkelplannen opgesteld, werknemers krijgen geen antwoord op vragen die zij stellen over hun rechtspositie en voormannen van het bedrijf hebben inzage in medische dossiers terwijl dat in strijd is met de privacy regelgeving.

Citaat uit verzoekschrift :

"Ik stuur u deze mail omdat ik en een stel collega's langzaam aan niet meer weten waar wij eerlijk onze vragen beantwoord kunnen krijgen en zich situaties voordoen in het SW bedrijf waar wij werken en/of gedetacheerd worden wat volgens ons niet door de beugel kan. Ik heb al zo vaak hulp gezocht om ons duidelijkheid te verschaffen maar helaas is dit nog niet gelukt."

DE NATIONALE OMBUDSMAN VERWIJST NAAR DE GEMEENTE

De medewerkster van de Nationale ombudsman, die de klacht in behandeling heeft, neemt telefonisch contact op met verzoeker. Ze geeft hem de gelegenheid zijn klacht toe te lichten. Vervolgens legt ze uit dat de gemeente waarin hij woont, de gemeente Heerlen, op grond van de wet verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wsw. In dit geval heeft de gemeente de uitvoering van deze wettelijke taken samen met een aantal andere gemeenten overgedragen aan de gemeenschappelijke regeling WOZL. In de visie van de Nationale ombudsman blijft de gemeente echter verantwoordelijk voor de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan haar taken, ook als zij deze taken heeft overgedragen. De gemeente blijft formeel verantwoordelijk voor haar inwoners met een Wsw-indicatie en heeft bovendien een toezichthoudende rol ten aanzien van de organisaties aan wie zij haar taken heeft overgedragen. Zijn klacht hoort dus, behalve bij zijn formele werkgever, ook thuis bij de gemeente Heerlen.

De Nationale ombudsman is zowel bevoegd over WOZL als over de gemeente Heerlen. Omdat de Nationale ombudsman van mening is dat gemeenten een belangrijke verantwoordelijkheid houden ten aanzien van haar inwoners met een arbeidsbeperking, ook wanneer zij hun taken hebben overgedragen aan een GR, adviseert de Nationale ombudsman verzoeker om zijn klacht eerst kenbaar te maken aan de gemeente. De gemeente krijgt op die manier de gelegenheid op de klacht te reageren en eventueel maatregelen te nemen naar aanleiding van de klacht. Procedureel zijn er twee mogelijkheden. Verzoeker kan zelf zijn klacht over de werkgever indienen bij de

gemeente Heerlen. Hij kan ook toestemming geven aan de Nationale ombudsman om de klacht namens hem in te dienen bij de gemeente Heerlen. Als hij te zijner tijd niet tevreden is met de manier waarop de gemeente zijn klacht heeft behandeld, dan kan hij zijn klacht opnieuw indienen bij de Nationale ombudsman. Verzoeker dient zijn klacht samen met zijn collega op 12 april 2018 zelf in bij de gemeente Heerlen.

REACTIE VAN DE GEMEENTE

Van de gemeente krijgt verzoeker op 19 april 2018 als reactie dat de klacht ziet op WOZL en WSP Parkstad. De gemeente zal de klacht daarom doorsturen naar deze organisaties.

REACTIE VAN VERZOEKER

Verzoeker stuurt een mailbericht naar de gemeente met de mededeling dat hij zijn klacht al had ingediend bij WOZL-WSP Parkstad en dat hij tot op de dag van vandaag nog niet eens een bevestiging heeft ontvangen dat de klacht daar in behandeling is genomen. Daarnaast geeft hij aan te hebben gehoord dat de gemeente verantwoordelijk blijft om erop toe te zien dat de werkgever zijn taken naar behoren uitvoert. Voorts werpt hij de vraag op of de gemeente bij doorzending van de klacht wel toezicht houdt op de procedure van klachtbehandeling door zijn werkgever.

Nog voordat hij daarop een reactie heeft ontvangen neemt hij weer contact op met de Nationale ombudsman. Hij vindt het teleurstellend dat de gemeente de klacht door wil sturen naar zijn werkgever. Hij is dan immers weer terug bij af.

EERSTE INTERVENTIE DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

De medewerkster van de Nationale ombudsman neemt contact op met de gemeente Heerlen. Ze legt uit dat verzoeker het als teleurstellend ervaart dat de gemeente de klacht wil doorsturen naar de werkgever. Hij heeft zijn klacht daar immers zelf al ingediend en kwam daar niet verder. Ze wijst de gemeente erop dat een gemeente in de visie van de Nationale ombudsman verantwoordelijk blijft voor de wijze waarop haar taken worden uitgevoerd, ook als deze zijn overgedragen aan een gemeenschappelijke regeling. De Nationale ombudsman heeft daarover verschillende rapporten uitgebracht.¹² Verzoeker wil graag dat de gemeente de klacht zelf in behandeling neemt omdat hij bij zijn werkgever niet verder komt. Omdat de gemeente wat op afstand staat, verwacht verzoeker dat de gemeente vanuit een meer neutrale rol naar de klacht kan kijken. Bij zijn WOZL heeft hij daar geen vertrouwen meer in.

¹² Oog voor mensen met een arbeidsbeperking (2014/120) en Passend werk (2017/050)

De gemeente zegt in reactie daarop toe de klacht niet te zullen doorsturen naar de werkgever. De klacht zal door de gemeente in behandeling worden genomen zodra de juridisch medewerkster van de gemeente terug is van verlof. Daarop stuurt de medewerkster van de Nationale ombudsman een link naar de beide rapporten die de Nationale ombudsman over dit onderwerp heeft uitgebracht naar de juridisch medewerkster van de gemeente die de klacht in behandeling zal nemen.

TWEEDE KLACHT VAN VERZOEKER

Verzoeker legt zijn klacht op 28 mei 2018 opnieuw voor aan de Nationale ombudsman. Samen met zijn collega heeft hij een hoorzitting gehad bij de gemeente. Hij heeft het gesprek met de medewerkster van de gemeente echter als zeer teleurstellend ervaren. Hij kreeg het gevoel dat hij en zijn collega niet serieus werden genomen. De medewerkster van de gemeente benadrukte volgens verzoeker herhaaldelijk dat ze de klacht persoonlijk moesten houden door deze uitsluitend op henzelf te betrekken. Ze vond het niet correct dat verzoeker en zijn collega de indruk wekten dat de klacht ook gold voor andere medewerkers binnen het bedrijf die hun klacht niet durfden indienen. De medewerkster van de gemeente zou ook hebben verteld dat de gemeente haar verantwoordelijkheid voor de Wsw heeft overgedragen aan WOZL en dat hij dus met zijn werkgever naar een oplossing moet zoeken. De medewerkster van de gemeente was bereid om de klacht alsnog door te sturen naar WOZL, maar verzoeker en zijn collega konden er ook voor kiezen de klacht daar zelf opnieuw in te dienen. Verzoeker geeft aan dat hij sterk het gevoel had dat de gemeente hen wilde ontmoedigen. Eigenlijk voelde hij zich door de gemeente hetzelfde behandeld als door zijn werkgever, zo vertelt verzoeker.

Citaat uit mailbericht van verzoeker aan de Nationale ombudsman:

"Ik heb zoveel moeite om te accepteren dat dit is hoe wij met ons en de mensen om ons heen moeten laten om gaan en dit allemaal zomaar te moeten laten gebeuren. Ik heb nog steeds hoop dat wij uiteindelijk gehoord en geholpen gaan worden, maar deze hoop is toch weer een stukje beschadigd."

In een telefonische toelichting geeft verzoeker bij de medewerkster van de Nationale ombudsman aan dat hij een zekere ondersteuning van de gemeente had verwacht bij de behandeling van zijn klacht en die ondersteuning heeft hij tijdens het gesprek niet ervaren. Integendeel, de gemeente bleek niets te kunnen aanvangen met zijn klacht en stuurde hem terug naar de werkgever. Dit alles maakt dat hij een negatief gevoel aan het gesprek heeft overgehouden. Hij moest zich echt herpakken om de klacht opnieuw bij zijn werkgever in te dienen. Hij ervaart het hele proces als erg frustrerend. Inmiddels heeft hij bij zijn werkgever geïnformeerd naar de klachtenprocedure. Op de website van de GR heeft hij de klachtenprocedure namelijk niet kunnen vinden. Ook als hij op de interne website van de GR de zoekterm 'klacht' invoert, krijgt hij geen hits. Bij mondelinge navraag binnen het bedrijf werd hij verwezen naar een persoon die secretaris zou zijn van de klachtencommissie. Deze persoon stuurde hem door naar een andere persoon die secretaris van de klachtencommissie zou zijn. Bij die persoon heeft hij zijn klacht per

mail ingeleverd. Vervolgens kreeg hij een ontvangstbevestiging van de secretaris van de geschillencommissie. Hij begrijpt er inmiddels niet veel meer van en voelt zich opnieuw van het kastje naar de muur gestuurd.

KLACHTAFHANDELINGSBRIEF VAN DE GEMEENTE

Op 11 juni 2018 ontvangt verzoeker de klachtafhandelingsbrief van de gemeente. Daarin wordt de klacht van verzoeker, zoals hij deze tijdens de hoorzitting heeft toegelicht, samengevat. De brief eindigt met de volgende passages:

"Het is voor ons niet mogelijk om een oordeel over uw klachten te kunnen geven als wij WSP/WOZL daar niet over kunnen horen. Wij moeten namelijk hoor en wederhoor kunnen toepassen, zeker in een situatie dat u geen schriftelijke stukken kan overleggen.

Wij hebben u daarom in overweging gegeven om uw persoonlijke klachten - zoals ter hoorzitting door u beiden nader toegelicht - schriftelijk bij WOZL/WSP Parkstad kenbaar te maken en te vragen om formele afhandeling. Mocht een en ander dan niet verlopen zoals het hoort, dan kan u zich daarmee vervolgens tot ons wenden."

TWEEDE INTERVENTIE DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

Verzoeker stuurt de klachtafhandelingsbrief naar de medewerkster van de Nationale ombudsman. Zij neemt naar aanleiding daarvan contact op met de gemeente om te vragen wat de gemeente bedoelt als zij zegt dat zij WSP-WOZL niet kan horen. Wat staat eraan in de weg om WSP-WOZL te vragen hoe men tegen de klacht van verzoeker aankijkt? En wat maakt dat de gemeente meent geen hoor en wederhoor te kunnen toepassen? Het antwoord hierop blijft tijdens het telefoongesprek onduidelijk. Ook geeft de medewerkster van de Nationale ombudsman aan dat verzoeker wel degelijk schriftelijke stukken heeft waaruit blijkt dat hij zijn klacht bij de werkgever heeft aangekaart. De medewerkster van de gemeente geeft aan deze stukken niet te hebben gezien, maar er ook niet naar te hebben gevraagd.

De medewerkster van de Nationale ombudsman licht tijdens dit gesprek nogmaals toe wat de visie van de Nationale ombudsman is op deze problematiek: de gemeente blijft verantwoordelijk voor de wijze waarop haar taken worden uitgevoerd, ook als zij deze heeft overgedragen. Dit geldt temeer als het kwetsbare inwoners van de gemeente betreft, zoals hier het geval is. Daarnaast is het omwille van de werknemers van de GR van groot belang dat serieus wordt onderzocht in hoeverre de klachten van verzoeker en zijn collega gegrond zijn. De klachten gaan immers over vermeende misstanden bij de GR. Als de klachten gegrond zouden blijken te zijn, dan zou een forse groep van kwetsbare mensen overgeleverd zijn aan slechte arbeidsomstandigheden. Ze adviseert

de gemeente daarom om haar verantwoordelijkheid te nemen en zelf actie te ondernemen naar aanleiding van de klacht.

REACTIE VAN DE GEMEENTE

De gemeente stelt zich in een mailbericht aan de Nationale ombudsman op het standpunt dat de klacht van verzoeker niet gaat over bejegening maar over een conflict met betrekking tot de toepassing van arbeidsvoorwaarden. Dat is iets wat volgens de gemeente niet in de klachtenregeling van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) thuis hoort. Gemeente Heerlen heeft als één van de elf gemeenten een toezichthoudende rol op het functioneren van WOZL-WSP Parkstad. Deze gaat niet zo ver dat zij zich met individuele gevallen bemoeit tenzij het daarin helemaal mis gaat. Verzoeker heeft inmiddels de weg gevonden naar de geschillencommissie. De geschillenregeling is gebaseerd op de CAO voor de sociale werkvoorziening en is gericht op arbeidsrechtelijke geschillen, dus dit is de voorziening die past bij zijn probleem. De gemeente zal WOZL-WSP Parkstad vragen om de gemeente op de hoogte te houden van de uitkomst van deze procedure.

Het deel van verzoekers klacht dat ziet op de schending van verzoekers privacy (inzage in medisch dossier door daartoe niet bevoegde personen) is volgens de gemeente wel een klacht die als zodanig afgehandeld dient te worden. Dat is niet aan de Geschillencommissie, maar aan WOZL-WSP Parkstad. De gemeente zal WOZL-WSP om afhandeling verzoeken en vragen om de gemeente te informeren over de afhandeling.

DE GESCHILLENCOMMISSIE

Nadat de geschillencommissie de ontvangst van verzoekers klacht heeft bevestigd, stuurt de commissie de volgende reactie aan verzoeker:

"Voor de geschillencommissie is onduidelijk of voornoemde klachten al met uw leidinggevende zijn besproken en zo ja wat daarvan nu de status is. De commissie vraagt u daarom om per klacht schriftelijk toe te lichten of deze klacht al eerder met uw leidinggevende is besproken, en zo ja, wat uw leidinggevende naar aanleiding daarvan met uw klacht heeft gedaan. Ingeval de klacht door uw leidinggevende is afgehandeld, dan verneemt de commissie graag op welke wijze dat is gebeurd."

Verzoeker is inmiddels aan het einde van zijn uithoudingsvermogen. Hij ervaart veel stress gerelateerde gezondheidsklachten. Hij weet zich nog te herpakken om een toelichting per klacht aan de geschillencommissie te sturen. Maar vervolgens voelt hij zich genoodzaakt zich ziek te melden.

De Nationale ombudsman besluit de klacht over de wijze waarop de gemeente is omgegaan met zijn klacht over WOZL in onderzoek te nemen.

DE REACTIE VAN DE GEMEENTE OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN

Een eerdere versie van dit Verslag van bevindingen is voor het geven van een reactie toegezonden aan verzoeker en aan de gemeente Heerlen. Verzoeker liet weten hierover geen opmerkingen te hebben. De gemeente Heerlen daarentegen kwam met een uitgebreide reactie. Voor zover de reactie van de gemeente betrekking had op de juridische constructie volgens welke de gemeente haar taken heeft overgedragen, zijn deze opmerkingen verwerkt in dit Verslag van bevindingen.

Voor zover de reactie van de gemeente betrekking had op de wijze waarop de gemeente met de klacht van verzoeker is omgegaan, wordt deze reactie hieronder weergegeven.

De gemeente wijst de Nationale ombudsman er met klem op dat zij de uitvoering van de Wsw volledig heeft overgedragen aan een gemeenschappelijke regeling. Dit betekent dat het bestuur van die gemeenschappelijke regeling in de plaats treedt van de betrokken colleges.¹³ De personen woonachtig in de betrokken gemeenten die in aanmerking komen voor passende arbeid in de zin van de Wsw zijn in dienst van WOZL. Het werkgeverschap berust dus niet bij de gemeente Heerlen.

Volgens de gemeente is het gevolg hiervan dat zij geen bevoegdheden heeft ten aanzien van verzoeker en ook niet ten aanzien van de personen en omstandigheden waarover hij klaagt. Op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) beschikt de gemeente ook niet over de informatie die nodig is om een klacht van verzoeker te kunnen behandelen en mag de gemeente die ook niet opvragen. WOZL mag ze ook niet verstrekken.

De gemeente is van mening dat de behandeling van de klacht van verzoeker hoort plaats te vinden door het bestuur van WOZL en niet door de gemeente. Dat de gemeente hem terugverwees naar WOZL was volgens de gemeente dus correct. WOZL kan vervolgens constateren dat de klacht van verzoeker niet gericht is tegen een gedraging (met uitzondering van een klein onderdeel) en dient de klacht voor te leggen aan een klachtencommissie die speciaal is ingesteld voor conflicten over arbeidsvoorwaarden. Deze commissie heeft de klacht nu in behandeling waardoor verzoeker op de juiste plek is aangekomen.

De gemeente geeft aan wel te begrijpen dat dit moeilijk uit te leggen is, ook aan verzoeker. Dat is de reden waarom de gemeente zijn klacht in tweede instantie toch in behandeling heeft genomen en een hoorzitting heeft gehouden. Dit was in zoverre productief dat nu duidelijk is wat zijn klacht is en waar hij moet zijn.

¹³ Artikel 1, tweede lid, Wet sociale werkvoorziening.

De gemeente wijst er in haar reactie ook op dat de Nationale ombudsman bevoegd is over het bestuur van WOZL. Als verzoeker te zijner tijd niet tevreden is over de klachtbehandeling door WOZL kan hij zijn klacht dus indienen bij de Nationale ombudsman.

De gemeente erkent wel dat zij als bestuurder van WOZL erop moet toezien dat de bedrijfsvoering ordentelijk verloopt, wat natuurlijk ook geldt voor de klachtbehandeling. Dat gaat, mede gelet op het feit dat persoonsgegevens niet met de gemeente gedeeld mogen worden, niet zover dat de gemeente verantwoording vraagt over individuele gevallen. In dit geval heeft de gemeente WOZL wel gevraagd om de gemeente op de hoogte te houden van het procesmatige verloop van de klachtbehandeling. Ook heeft de gemeente er bij de secretaris van WOZL op aangedrongen om erop toe te zien dat de klachtbehandeling niet strandt op formele vereisten waarmee verzoeker moeilijkheden kan hebben.

Tot zover de bevindingen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen