

Rapport

Verwachtingen die niet werden waargemaakt en de behandeling van de klacht daarover door de gemeente Heerhugowaard.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het College van burgemeester en wethouders te Heerhugowaard **deels gegrond**.

Datum: 10 april 2017

Rapportnummer: 2017/049

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	2
1. Wat is de klacht?	3
2. Wat ging er aan de klacht vooraf?	3
4. Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?.....	5
5. Hoe reageerde de gemeente op de klacht?	5
6. De interventie van de Nationale ombudsman	6
7. Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?	6
8. Hoe reageerde de gemeente?	7
9. Hoe reageerde het UWV?	9
10. Hoe reageerde verzoekster?.....	9
11. Wat was de reactie van de andere sollicitanten?.....	10
12. Hoe reageerde de gemeente op het verslag van bevindingen?	10
13. Hoe reageerde verzoekster op het verslag van bevindingen?.....	12
14. Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?	12
15. Conclusie.....	16
16. Aanbevelingen.....	17
Relevante literatuur en wet- en regelgeving	18
Achtergrond.....	19

SAMENVATTING

Verzoekster wil vanuit een Wajong-uitkering aan het werk. Door het UWV wordt zij in aanmerking gebracht voor gesprekken met een wethouder van de gemeente Heerhugowaard in verband met een vacature. Ze heeft in totaal drie gesprekken met de wethouder. Haar klacht houdt in dat de wethouder bij haar de verwachting heeft gewekt dat hij haar een baan kon bieden die er achteraf niet bleek te zijn. Ook zou hij daarover zonder haar toestemming contact hebben gelegd met de pers. Daarnaast klaagt verzoekster erover dat haar klacht hierover door de burgemeester niet naar behoren is behandeld.

Met betrekking tot het wekken van verwachtingen en het niet nakomen daarvan geeft de Nationale ombudsman geen oordeel. De verklaringen van de betrokken partijen lopen hiervoor te ver uiteen. Er zijn daarnaast vrijwel geen andere bronnen op basis waarvan de feiten objectief kunnen worden vastgesteld. Wel vindt de Nationale ombudsman dat UWV en gemeente tekort zijn geschoten in hun gezamenlijke verantwoordelijkheid om verzoekster adequaat te informeren over doel en aard van de gesprekken met de wethouder.

Ook geeft de Nationale ombudsman geen oordeel over de klacht van verzoekster met betrekking tot het zonder haar toestemming contact leggen met de pers. Ook op dit punt lopen verklaringen te zeer uiteen en zijn er geen schriftelijke bronnen beschikbaar op basis waarvan de waarheid objectief kan worden vastgesteld.

De wijze waarop de burgemeester heeft gereageerd op de klacht van verzoekster acht de Nationale ombudsman niet behoorlijk wegens strijd met het vereiste van fair play. Door

verzoekster uitsluitend te willen horen in aanwezigheid van de wethouder en door de weerstand van verzoekster daartegen te negeren heeft de burgemeester geen open houding aangenomen tegenover verzoekster en een onnodige belemmering opgeworpen voor inhoudelijke behandeling van haar klacht. Door de klacht vervolgens ook niet inhoudelijk te willen behandelen zonder dat de partijen vooraf zijn gehoord, heeft de gemeente gehandeld in strijd met het vereiste van fair play. Laatstgenoemde gedraging van de burgemeester was bovendien in strijd met de Algemene wet bestuursrecht.

1. WAT IS DE KLACHT?

De Nationale ombudsman ontvangt een klacht van mevrouw K. over een wethouder van de gemeente Heerhugowaard. Mevrouw K. is 27 jaar en hoogopgeleid. Ze wil graag aan het werk. Ze ontvangt een uitkering op basis van de Wajong¹. Ondanks dat ze in het zogenaamde doelgroepenregister² van het UWV staat als werkzoekende, blijkt het lastig om vanuit haar situatie aan het werk te komen.

Haar klacht houdt in dat de wethouder bij haar de verwachting heeft gewekt dat hij haar een baan aan kon bieden, terwijl deze er achteraf niet bleek te zijn. Ook zou hij daarover, zonder toestemming van verzoekster, contact hebben gelegd met de pers. Daarnaast klaagt verzoekster erover dat haar klacht hierover door de burgemeester niet naar behoren is behandeld.

2. WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Op 15 december 2015 wordt verzoekster gebeld door de adviseur werkgeversdiensten van het UWV met de mededeling dat er een vacature is bij de gemeente Alkmaar of Heerhugowaard waarvoor zij mogelijk in aanmerking komt. Hij bevestigt dit de volgende dag per mail. Er volgt een gesprek met de adviseur van het UWV. Volgens verzoekster werd haar tijdens dit gesprek verteld dat het UWV drie Wajongers mocht doorsturen naar de wethouder voor gesprekken over zogenoemde 'garantiebanen'³ en dat daarvan twee zouden worden aangenomen.

Op 4 februari 2016 vindt het eerste gesprek plaats tussen de drie Wajongers en de wethouder van de gemeente Heerhugowaard. Direct na het gesprek ontvangt verzoekster van het bestuurssecretariaat namens de wethouder het verzoek om haar CV te mailen naar de griffie van de gemeente.

Kort daarna ontvangt verzoekster van het bestuurssecretariaat een uitnodiging voor een tweede gesprek met de wethouder. De titel van het mailbericht is "Uitnodiging: Gesprek Garantiebanen".

Op 18 februari 2016 vindt het tweede gesprek plaats bij de wethouder, wederom met de drie sollicitanten tegelijk. Tijdens dit gesprek vraagt de wethouder een verslaggever van een regionale krant, die op dat moment in het gemeentehuis was, binnen en stelt hem

1 Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten

2 Nadere informatie over het doelgroepenregister is te vinden bij Achtergrond.

3 Nadere informatie over het begrip garantiebanen is te vinden bij Achtergrond

aan de drie sollicitanten voor. Er wordt met de verslaggever gesproken over de mogelijkheid van het geven van een interview door de sollicitanten voor een artikel in een regionale krant. De gemeentelijke perscoördinator, tevens redacteur van de Stadskrant, is gelijktijdig met de verslaggever aangeschoven bij het gesprek. Ook hij wordt voorgesteld aan de Wajongers. Ook met hem wordt gesproken over de mogelijkheid van een interview, maar dan voor de Stadskrant. Afgesproken wordt dat de redacteur van de Stadskrant na het gesprek van 4 maart tussen de wethouder en de Wajongers zal aanschuiven om een interview af te nemen.

Dezelfde dag nog stuurt verzoekster aan de gemeente een bericht waarin zij aangeeft wel te willen meewerken aan een artikel in de krant maar dan wel geanonimiseerd en zonder foto erbij. In reactie daarop ontvangt zij het bericht dat dit verzoek zal worden meegenomen naar de wethouder. Kort daarop volgt van het bestuurssecretariaat aan de andere sollicitanten de vraag of zij op de hoogte zijn van de afspraak voor een interview op vrijdag 4 maart. De andere sollicitanten geven in hun reactie aan dat zij daarvan op de hoogte zijn.

Naar aanleiding van het verzoek van de wethouder om haar CV toe te sturen naar de griffie van de gemeente, zoekt verzoekster via google naar de eventuele vacature bij die griffie. Ze ontdekt dat de griffie op zoek is naar een stagiaire. Naar aanleiding hiervan laat verzoekster aan de UWV-adviseur weten dat zij echt op zoek is naar werk en niet naar een stage. Dit zou zij ook in het gesprek met de wethouder hebben gemeld: "Desnoods 3 maanden stage als proefperiode en daarna werk, maar dat is het". De adviseur van het UWV laat in reactie hierop weten dat een stageplek niet de insteek was maar een betaalde baan. Hij bericht haar onder meer dat zijn regiomanager onlangs gesproken heeft met de burgemeester van Heerhugowaard en dat die met trots vertelde dat ze vacatures hebben voor Wajongers (minimaal 20 uur voor een jaar lang). Hij raadt haar aan dit punt in het volgende gesprek met de wethouder aan de orde te stellen.

Op 22 februari 2016 heeft verzoekster haar gesprek met de griffie van de gemeente Heerhugowaard. Voorafgaand aan dit gesprek geeft de adviseur van het UWV verzoekster het advies om hierbij haar beste beentje voor te zetten, het aan te vliegen als een serieus sollicitatiegesprek en zichzelf goed te verkopen. Het gesprek bij de griffie verloopt volgens verzoekster prettig ook al geeft één van de leden van de sollicitatiecommissie volgens verzoekster aan dat ze wel verbaasd is aangezien de gemeente Heerhugowaard een vacaturestop heeft en het daarom erg moeilijk uit te leggen zal zijn aan de rest van het personeel als zij zou worden geplaatst.

Na het tweede gesprek met de wethouder laat verzoekster aan de adviseur van het UWV weten dat zij bij de wethouder heeft aangegeven op zoek te zijn naar een baan en niet naar een stage. Volgens verzoekster begreep de wethouder dit wel, maar bleek het lastiger om plaatsen te vinden dan hij had gedacht. De adviseur van het UWV meldt in zijn reactie dat hij haar verhaal heeft doorgezet naar de regiomanager van het UWV met het verzoek, na te gaan of hij nog iets voor de sollicitanten kan doen. De regiomanager doet hierover navraag bij de wethouder. Op 25 februari 2016 ontvangt verzoekster van het UWV de terugkoppeling hiervan. De adviseur van het UWV mailt haar: "zelf heb ik de wethouder niet gesproken, maar wel gehoord dat de intentie er is om een contract aan te

bieden". Voorafgaand aan het derde gesprek met de wethouder bericht de adviseur van het UWV aan de verzoekster: "ik denk zomaar dat jullie als verrassing een contract krijgen maar....dat heb je niet van mij."

Tijdens het derde gesprek met de wethouder van 4 maart 2016 wordt de sollicitanten echter geen contract aangeboden. Wel is aansluitend aan dit gesprek het interview met de redacteur van de Stadskrant gepland. Verzoekster geeft bij de wethouder aan dat zij bij nader inzien niet voelt voor deelname aan het interview. Zij vindt het geen gebruikelijk onderdeel van een sollicitatie. Besloten wordt het interview te laten plaatsvinden met alleen de andere twee Wajongers.

3. EEN KLACHT BIJ DE GEMEENTE HEERHUGOWAARD

Verzoekster stuurt op 8 maart 2016 haar klacht aan de gemeente Heerhugowaard. In haar klacht geeft ze aan dat na drie gesprekken met de wethouder en één gesprek met de griffie nog steeds niet duidelijk was of ze aangenomen was of niet. Volgens verzoekster is haar ten onrechte gemeld dat er vacatures beschikbaar waren. Ze geeft ook aan dat de wethouder de sollicitanten onder druk heeft gezet om mee te doen aan een interview met de krant. Daarmee schond hij volgens haar de belangen van kwetsbare burgers.

Verzoekster dient daarnaast ook een klacht in bij het UWV maar omdat deze klacht geen onderdeel uitmaakte van dit onderzoek, blijft deze hier verder buiten beschouwing.

4. WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Kort nadat verzoekster haar klacht heeft ingediend bij de gemeente, dient zij deze ook in bij de Nationale ombudsman. Een medewerkster van de Nationale ombudsman legt haar uit dat de klachtbehandeling door de gemeente eerst moet worden afgewacht voordat de Nationale ombudsman zich over de zaak kan buigen.

5. HOE REAGEERDE DE GEMEENTE OP DE KLACHT?

Naar aanleiding van haar klacht van 8 maart 2016 wordt verzoekster op 31 maart 2016 opgebeld door een medewerkster van de gemeente die een afspraak wil maken voor een gesprek tussen verzoekster en de burgemeester in aanwezigheid van de wethouder, een zogenaamd 'drie-partijen' gesprek. Verzoekster voelt zich overvallen door dit voorstel en reageert afwijzend.

Dezelfde dag ontvangt verzoekster het volgende mailbericht van de gemeente: "U heeft aangegeven dat u daar (het voorstel tot een drie-partijen gesprek, Nationale ombudsman) eerst rustig over na wilt denken en dat u na 26 april antwoord kan geven of u op ons aanbod ingaat of niet. Ons voorstel is: woensdag 18 mei van 12.00 - 13.00 uur. Hopelijk gaat u op het bod in en kunnen wij u op 18 mei verwelkomen."

Verzoekster reageert vrijwel direct op dit mailbericht. Ze zou graag eerst een schriftelijke reactie ontvangen op haar klacht alvorens daarover in gesprek te gaan. Ook zou ze voorafgaand aan een gesprek het doel daarvan willen weten. Voorts wijst ze de gemeente erop dat ze binnen twee weken de afsluitende brief zou moeten ontvangen.

Naar aanleiding hiervan neemt op 1 april 2016 de klachtencoördinator van de gemeente telefonisch contact op met verzoekster. Zij informeert verzoekster over haar recht gehoord te worden. Hierop houdt verzoekster vast aan haar standpunt dat zij niet in gesprek wil met de wethouder erbij. Een (telefonisch) gesprek met de burgemeester zou zij wel zien zitten. Volgens verzoekster werd vervolgens afgesproken dat zij door de burgemeester zou worden gebeld. Sindsdien heeft verzoekster niets echter meer vernomen van de gemeente.

6. DE INTERVENTIE VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN

Omdat de termijn om te reageren op de klacht inmiddels is verstreken, neemt de Nationale ombudsman de klacht op 28 april 2016 in behandeling en vraagt de gemeente alsnog te reageren op de klacht van verzoekster.

Op 10 mei 2016 neemt de klachtencoördinator van de gemeente telefonisch contact op met de medewerkster van de Nationale ombudsman. Zij deelt haar mee dat het standpunt van de burgemeester onveranderd is: hij wil de klacht alleen behandelen door middel van een drie-partijen gesprek. Afgesproken wordt dat dit standpunt per brief aan verzoekster wordt medegedeeld om daarmee de interne klachtbehandeling af te ronden.

Op 19 mei 2016 ontvangt verzoekster de klachtafhandelingsbrief waarin dit standpunt van de burgemeester wordt bevestigd: "Ik ben van mening dat ik de klacht niet adequaat inhoudelijk kan behandelen zonder dat er een "drie-partijen" gesprek plaatsvindt, waarin de standpunten over en weer worden besproken. Zonder een gesprek is het naar mijn mening niet mogelijk uw klacht te onderzoeken, de belangen af te wegen en tot een eindconclusie te komen, gegrond dan wel ongegrond. U kunt bij dat gesprek een Raadsman meenemen."

Direct na ontvangst van deze brief laat verzoekster aan de Nationale ombudsman weten dat zij zich niet kan vinden in de reactie van de burgemeester en dat zij graag wil dat haar klacht in onderzoek wordt genomen.

In de klacht die verzoekster bij de Nationale ombudsman heeft ingediend, schrijft ze onder meer dat de wethouder de woorden 'voor wat, hoort wat' gebruikte om de sollicitanten te dwingen tot het interview met de journalist en dat tijdens haar sollicitatiegesprek bij de griffie bleek dat er een vacaturestop was bij de gemeente.

7. WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De Nationale ombudsman neemt de zaak in onderzoek en vraagt de gemeente om een reactie op de klacht. De Nationale ombudsman vraagt de gemeente daarbij in te gaan op de aard en het doel van de gesprekken die de wethouder met de Wajongers heeft

gevoerd. In hoeverre waren er daadwerkelijk banen beschikbaar voor de Wajongers? Is het juist dat verzoekster in aanmerking is gebracht voor een sollicitatie bij de griffie van de gemeente terwijl er een vacaturestop was? Wat was het doel van het persmoment met de sollicitanten en wat is daarover aan de sollicitanten gemeld? Ook vraagt de Nationale ombudsman wat de aanleiding voor de burgemeester is geweest om de klacht van verzoekster uitsluitend te willen behandelen door middel van een drie-partijen gesprek. Zijn andere mogelijkheden overwogen?

Daarnaast stelt de Nationale ombudsman het UWV in de gelegenheid om zijn visie op de klacht te geven.

Tenslotte vraagt de Nationale ombudsman de beide andere sollicitanten telefonisch hoe zij de gesprekken bij de wethouder hebben ervaren.

8. HOE REAGEERDE DE GEMEENTE?

Op 6 september 2016 ontvangt de Nationale ombudsman de eerste reactie van de gemeente, op 16 september 2016 gevolgd door een tweede (aanvullende) reactie die is opgesteld door een advocaat in opdracht van de gemeente. Hieronder wordt de reactie van de zijde van de gemeente per klachtonderdeel samengevat.

Gewekte verwachtingen

De gemeente schetst in haar reactie de achtergrond van waaruit de wethouder de Wajongers had uitgenodigd voor de gesprekken:

De desbetreffende wethouder is lid van de Stuurgroep van het Regionaal platform arbeidsmarktbeleid (RPA), en vanuit die functie verantwoordelijk voor afstemming met collega-portefeuillehouders in de regio van de uitvoering van de Participatiewet en de Wet banenafpraak. RPA is een bestuurlijk samenwerkingsverband van gemeenten, UWV, onderwijs, werkgevers- en werknemersorganisaties. Onder het motto 'Samen Sterk voor Werk' pakt het RPA regionale arbeidsmarktvoorstellen aan. Het RPA voert met haar partners projecten en initiatieven uit die structureel bijdragen aan een duurzame arbeidsmarkt in de regio Noord-Holland Noord.

In de regio Noord-Holland Noord wordt de structuur van het RPA benut om vorm te geven aan de inrichting en uitvoering van het regionaal Werkbedrijf. Het Werkbedrijf is een netwerkorganisatie waarin alle gemeenten in de regio en het UWV participeren en heeft ten doel om mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt (zoals bijvoorbeeld Wajongers) naar werk toe te leiden. RPA fungeert namens de partijen in de arbeidsmarktregio Noord-Holland Noord als coördinator voor de afspraken van het regionaal Werkbedrijf. De wethouder van Heerhugowaard vervult als lid van de Stuurgroep een grote rol bij plaatsing van deze groep mensen bij werkgevers (zowel in de private- als publieke sector, waaronder gemeenten) in het kader van de Participatiewet en de Wet banenafpraak.

Op basis van (praktijk)ervaringen in deze netwerkorganisatie kreeg de wethouder onder meer inzicht in belemmeringen die voornamelijk hoger opgeleide Wajongers ondervinden

bij het vinden van een baan. Deze groep van hoogopgeleide jongeren heeft door een handicap, psychische beperking of ziekteproces niet de mogelijkheid gehad om zich na de studie op de arbeidsmarkt te begeven. Bij gebrek aan werkervaring en vanwege hun mogelijke zorgbehoefte, zien werkgevers hen als een risico in plaats van een excellente kracht. Zo ontstond bij hem een idee om de vooroordelen, de onwetendheid en daardoor angst bij werkgevers ten aanzien van deze specifieke groep weg te nemen. Hij wilde daartoe een aantal hoog opgeleide Wajongers onder de aandacht brengen van gemeenten als potentiële werkgevers. Daarbij stond het belang van de Wajongers centraal. Vanuit deze gedachte heeft hij het UWV benaderd voor een aantal geschikte kandidaten voor dit traject. Daarbij ging het nadrukkelijk niet om sollicitanten voor een (vaste) baan, maar wellicht wel mogelijkheden daarop.

Volgens de gemeente is dit vanaf het begin vanuit de gemeente duidelijk gemaakt, zowel tegenover het UWV als tegenover de sollicitanten. De gesprekken tussen de Wajongers en de wethouder hadden mede ten doel inzicht te krijgen in de belangrijkste belemmeringen die zij ondervinden bij het vinden van werk. De wethouder heeft de Wajongers aangeboden tijd en energie te steken in het verbeteren van hun positie. Hij heeft aan de Wajongers gevraagd daar eveneens energie in te steken. In dit verband zijn de woorden 'voor wat, hoort wat' gevallen. De weergave van verzoekster ziet volgens de gemeente op haar persoonlijke beleving en bevat onjuiste en onvolledige informatie. De gemeente wijst er op dat de andere Wajongers het traject met de wethouder heel anders hebben ervaren.

Met betrekking tot de vacature bij de griffie heeft verzoekster volgens de gemeente zelf bij de wethouder aangegeven dat direct deelnemen aan een baan voor haar niet mogelijk was. Ze zou eerst haar scriptie willen afronden, waarvoor zij ook enige tijd naar het buitenland zou moeten. Om die reden werd de mogelijkheid van het lopen van een stage besproken. Vanuit die intentie heeft het gesprek tussen haar en de griffie plaatsgevonden. Er was overigens geen sprake van een vacaturestop.

Contact met de pers

De gemeente erkent in haar reactie op de klacht dat de wethouder tijdens het tweede gesprek met de sollicitanten de verslaggever van de regionale krant, die op dat moment toevallig in het gemeentehuis aanwezig was, heeft binnengevraagd en aan de sollicitanten heeft voorgesteld.

De gemeente geeft aan dat in samenspraak met de sollicitanten werd besloten mee te werken aan een krantenartikel op basis van een interview. De bedoeling daarvan was het onder de aandacht brengen van de problematiek en het bieden van een mogelijkheid voor de deelnemers om zich aan een groot publiek te presenteren. De wethouder zou zelf hebben voorgesteld dit anoniem te laten plaatsvinden omdat een foto met naam mogelijk afbreuk zou doen aan de inhoudelijke boodschap. De keuze voor een al dan niet geanonimiseerd interview heeft de wethouder aan de Wajongers overgelaten. Volgens de gemeente was de bedoeling voor de sollicitanten volstrekt helder. Er is geen enkele dwang uitgeoefend. Dat verzoekster als enige niet wilde meewerken aan het interview had voor haar geen gevolgen.

Behandeling van de klacht

De reactie van de gemeente op dit punt luidt, samengevat, als volgt:

Doel van het drie-partijen gesprek was om de standpunten over en weer te bespreken en naar aanleiding van de uitkomsten daarvan een mogelijke oplossing of handreiking aan te bieden. De insteek is namelijk altijd eerst een informele benadering, het zoeken naar verbinding, creëren van wederzijds begrip en het vertrouwen in de gemeente te herstellen. In de klachtenprocedure van de gemeente is deze informele aanpak verankerd. Verzoekster sloeg de uitnodiging voor een informeel gesprek met de wethouder erbij van de hand. Ook toen verzoekster telefonisch werd geïnformeerd over haar recht gehoord te worden, hield zij vast aan haar standpunt niet in aanwezigheid van de betrokken wethouder te willen worden gehoord. De burgemeester achtte het, gelet op de aard en inhoud van de klacht, wél wenselijk om verzoekster en de wethouder in elkaars aanwezigheid te horen zodat zij direct op elkaars standpunten konden reageren. Nu de Awb, noch de interne klachtenprocedure ten aanzien van de procedure van het horen nadere voorwaarden stelt, meent de burgemeester dat hij deze eis in het belang van behoorlijke klachtafhandeling redelijkerwijs heeft kunnen stellen. Verzoekster is hierover per brief d.d. 17 mei 2016 geïnformeerd. De burgemeester heeft daarbij aangegeven dat verzoekster zich bij het gesprek kan laten bijstaan door een raadsman. De burgemeester is van mening dat hij zich voldoende heeft ingespannen om te bemiddelen in de klacht.

9. HOE REAGEERDE HET UWV?

De adviseur werkgeversdiensten wist zich nog te herinneren dat hij drie kandidaten had gezocht en gevonden voor te creëren functies bij de gemeenten Heerhugowaard, Alkmaar en Langedijk. Hij wist ook nog dat zij een gesprek hebben gevoerd met de wethouder van Heerhugowaard, waaraan verzoekster geen goed gevoel had overgehouden.

De regiomanager van het UWV voegde hieraan toe dat hij (uiteraard) niet op de hoogte is van de communicatie zoals die heeft plaatsgevonden tussen de wethouder en verzoekster. Tegen hem had de wethouder destijds gemeld dat het ging om trajecten die mogelijk zouden kunnen leiden tot een vaste baan. "De zekerheid van een vaste baan kon hij, zo gaf hij mij aan, op dat moment absoluut nog niet bieden. Dat hing o.a. af van besluiten die nog binnen de gemeente genomen moesten worden en, maar dat is mijn eigen verwachting, van de mogelijkheden en het functioneren van de betrokken Wajonger(s) zelf. Ook dat laatste lijkt me niet meer dan logisch."

10. HOE REAGEERDE VERZOEKSTER?

Verzoekster bestrijdt in haar reactie de weergave van de feiten door het UWV. Ze heeft weliswaar geen vacaturetekst onder ogen gekregen, maar volgens haar is zij destijds door het UWV benaderd over concrete vacatures schuldhulpverlener. Ook de weergave van de feiten door de gemeente wordt door verzoekster weersproken. Toen de vacature schuldhulpverlener niet bleek te bestaan, zou ze met de wethouder hebben afgesproken dat ze bij de griffie een baan zou krijgen per 1 oktober 2016 omdat dan haar scriptie afgerond zou zijn.

11. WAT WAS DE REACTIE VAN DE ANDERE SOLLICITANTEN?

De twee Wajongers, die naast verzoekster hebben deelgenomen aan de gesprekken met de wethouder, zijn door een medewerkster van de Nationale ombudsman telefonisch gehoord. Hieruit komt, samengevat, het volgende naar voren.

Gewekte verwachtingen

Over de verwachtingen die voorafgaand aan de gesprekken bij de wethouder zijn gewekt, verklaren de beide sollicitanten verschillend. Voor één van beiden was vooraf, evenals voor verzoekster, niet helder wat het doel van het gesprek met de wethouder was, al leek het wel te gaan om concrete vacatures schuldhelpverlening en om een echte sollicitatie. Voor de ander was vooraf juist helder dat het niet ging om een echte sollicitatie voor concrete vacatures. Beide sollicitanten bevestigen wel de lezing van de gemeente dat de wethouder al tijdens het eerste gesprek duidelijk heeft gemaakt dat het geen echte sollicitatie was. De wethouder zou hebben uitgelegd dat gemeenten een taakstelling hebben om Wajongers aan werk te helpen. Hij wilde zich ervoor inzetten om hun drieën, allen hoog opgeleide Wajongers, aan een baan te helpen. Hij zou zijn netwerk hiervoor inschakelen en hij was bereid een goed woordje voor ze te doen. Vragen die hij stelde waren: naar wat voor soort baan zijn jullie op zoek? Waar liggen jullie kwaliteiten? Tegen wat voor belemmeringen lopen jullie aan bij het zoeken naar werk? Wat kan ik voor jullie doen? Beide Wajongers geven aan dat zij via de wethouder uiteindelijk aan een baan zijn geholpen.

Gedurende het traject zou het UWV volgens de andere twee Wajongers hoge verwachtingen hebben gewekt. Zo was het verwarrend dat het UWV steeds sprak over garantiebanen, ook al bleef onhelder wat daaronder moest worden verstaan. Volgens de adviseur werkgeversdiensten echter, had hij destijds van de gemeente het verzoek gekregen om kandidaten te zoeken voor *te creëren* functies bij de gemeenten. De regiomanager voegt daaraan toe dat de wethouder tegen hem sprak over trajecten die mogelijk *zouden kunnen* leiden tot een vaste baan. De zekerheid van een vaste baan kon hij, zo zou de wethouder hebben aangegeven, op dat moment absoluut nog niet bieden.

Contact met de pers

Beide sollicitanten geven aan dat in hun beleving door de wethouder geen dwang is uitgeoefend om in contact te treden met de pers. Het contact met de pers werd gelegd in het kader van wat de wethouder dacht te kunnen doen om de Wajongers aan werk te helpen. De woorden 'voor wat hoort wat' zijn wel door de wethouder uitgesproken maar in een andere context. Het was niet zo dat deze woorden bedoeld waren ze te dwingen om dat interview te geven.

12. HOE REAGEERDE DE GEMEENTE OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN?

De gemeente geeft in haar reactie op het Verslag van bevindingen aan dat men zich op onderdelen niet herkent in hetgeen is weergegeven in hoofdstuk 2 (Wat ging aan de klacht vooraf?). De gemeente geeft aan er vanuit te gaan dat dit hoofdstuk de weergave betreft van verzoekster en niet van de Nationale ombudsman. De weergave is volgens de gemeente op belangrijke punten in strijd met de reactie van het UWV op de

gebeurtenissen. Bovendien gaat het hier vooral om de communicatie tussen verzoekster en het UWV terwijl deze zich buiten de reikwijdte van het onderzoek bevindt.

Hierover merkt de Nationale ombudsman het volgende op. Voor zover in hoofdstuk 2 een beschrijving wordt gegeven van de communicatie tussen verzoekster en het UWV, is deze gebaseerd op de feiten die de Nationale ombudsman in het kader van zijn onderzoek heeft vastgesteld op basis van de mailwisselingen tussen verzoekster en het UWV. Voor zover in hoofdstuk 2 is weergegeven hoe verzoekster iets heeft ervaren is dat daarbij aangegeven, bijvoorbeeld door de toevoeging 'volgens verzoekster'. De Nationale ombudsman is van mening dat de communicatie tussen verzoekster en het UWV zich binnen de reikwijdte van het onderzoek bevindt. Voor de beoordeling van de klacht van verzoekster vindt de Nationale ombudsman het belangrijk in om in kaart te brengen hoe het komt dat verzoekster hoge verwachtingen had van de gesprekken met de wethouder. Aangezien de berichtgeving van het UWV aan verzoekster in belangrijke mate heeft bijgedragen aan het ontstaan van die hoge verwachtingen, acht de Nationale ombudsman deze relevant voor het onderzoek.

De gemeente benadrukt voorts in haar reactie dat het feit dat iemand in aanmerking komt voor een garantiebaan niet tevens inhoudt dat deze garantie heeft op een baan. Niet alleen is het net als voor andere functies noodzakelijk een sollicitatieprocedure te doorlopen, ook moeten die banen nog wel worden gecreëerd. Voor wat betreft de term 'garantiebanen' kan de gemeente zich wel vinden in de uitleg die hierover is opgenomen in het hoofdstuk Achtergrond.

Met betrekking tot de redenen waarom de wethouder de Wajongers heeft uitgenodigd voor de gesprekken wenst de gemeente het volgende aan te vullen op haar eerdere reactie. De bedoeling van de wethouder met het begeleidingstraject was tweeledig. In de eerste plaats wilde hij in een aantal gesprekken met de Wajongers inzicht krijgen in de belangrijkste belemmeringen die zij ondervonden bij het vinden van werk. Ten tweede wilde hij bezien of en op welke manier de gemeente hen in contact kon brengen met potentiële werkgevers.

Met betrekking tot de opmerking 'voor wat hoort wat' benadrukt de gemeente opnieuw dat deze betrekking had op de inspanningen die de Wajongers zelf konden verrichten om hun positie op de arbeidsmarkt te versterken en dus niet op het verlenen van medewerking aan een interview met de pers.

Met betrekking tot de klachtbehandeling door de burgemeester merkt de gemeente in haar reactie op dat het voorstel om partijen in elkaars aanwezigheid te horen mede voortkomt uit het feit dat de ervaring heeft geleerd dat een schriftelijk eenzijdige afdoening van een klacht zelden tot tevredenheid leidt, laat staan dat hiermee het conflict wordt opgelost. In die zin was het volgens de burgemeester niet alleen wenselijk maar ook noodzakelijk om verzoekster en de wethouder in elkaars aanwezigheid te horen.

13. HOE REAGEERDE VERZOEKSTER OP HET VERSLAG VAN BEVINDINGEN?

Verzoekster heeft laten weten dat zij zich kan vinden in het verslag van bevindingen. Naar haar mening klopt de inhoud ervan en zijn de gebeurtenissen objectief weergegeven vanuit de gezichtspunten van alle partijen.

14. WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Gewekte verwachtingen

Het vereiste van betrouwbaarheid houdt in dat de overheid binnen het wettelijk kader eerlijk en oprecht handelt, dat zij doet wat zij zegt en dat zij gevolg geeft aan rechterlijke uitspraken. De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.

Volgens de gemeente is vanaf het begin duidelijk gemaakt, zowel tegenover het UWV als tegenover de sollicitanten, dat het bij de gesprekken met de Wajongers niet ging om een (vaste) baan, maar wellicht de mogelijkheid daarop. Met betrekking tot de vacature bij de griffie heeft verzoekster volgens de gemeente zelf bij de wethouder aangegeven dat direct deelnemen aan een baan voor haar niet mogelijk was. Er was volgens de gemeente geen vacaturestop.

De uitnodiging voor het tweede gesprek met de wethouder, die vanuit de gemeente per mail aan de sollicitanten werd toegezonden, had de titel "Gesprek Garantiebanen".

Volgens verzoekster werd zij door het UWV benaderd in verband met concrete vacatures bij de gemeenten. Deze lezing van verzoekster wordt bevestigd door het bericht van het UWV aan haar van 15 december 2015 met de tekst: "Gisteren heb ik u gebeld inzake een vacature bij de Gemeente Alkmaar dan wel bij de Gemeente Heerhugowaard." Wat tijdens het gesprek hierover tussen verzoekster en de adviseur werkgeversdiensten van het UWV is gewisseld, valt bij gebreke aan een schriftelijke verslaglegging niet vast te stellen.

De andere twee sollicitanten verklaren verschillend over de verwachtingen die voorafgaand aan het eerste gesprek zijn gewekt. Beide sollicitanten bevestigen wel dat de wethouder tijdens het eerste gesprek duidelijk heeft gemaakt dat het geen echte sollicitatie was.

Gedurende het traject zou het UWV volgens de andere twee Wajongers hoge verwachtingen hebben gewekt. Zo was het verwarrend dat het UWV steeds sprak over garantiebanen, ook al bleef onhelder wat daaronder moest worden verstaan. Dat het UWV heeft bijgedragen aan het ontstaan van hoge verwachtingen bij verzoekster wordt bevestigd door verschillende mails die de Nationale ombudsman van het UWV onder ogen heeft gekregen, waarin de indruk werd gewekt dat het ging om een vacature. Dit geldt bijvoorbeeld voor het bericht van de adviseur van het UWV aan verzoekster van 18 februari 2016. "Ook heeft mijn regiomanager onlangs gesproken met de Burgemeester van Heerhugowaard en die vertelde met trots dat ze vacatures hebben

voor Wajongeren (minimaal 20 uur voor een jaar lang)". Ook zijn bericht aan verzoekster van 25 februari 2016 zal hebben bijgedragen aan de verwachtingen van verzoekster dat zij een baan zou krijgen: "Zelf heb ik de wethouder niet gesproken, maar wel gehoord dat de intentie er is om een contract aan te bieden." Dit geldt in versterkte mate voor zijn mailbericht van 2 maart 2016: "ik denk zomaar dat jullie als verrassing een contract krijgen....maar heb je niet van mij."

Volgens het antwoord op de vragen die de Nationale ombudsman aan het UWV heeft gesteld, had de adviseur werkgeversdiensten destijds van de gemeente echter het verzoek gekregen om kandidaten te zoeken voor *te creëren* functies bij de gemeenten in kwestie. De regiomanager voegt daaraan toe dat de wethouder tegen hem sprak over trajecten die mogelijk *zouden kunnen* leiden tot een vaste baan. De zekerheid van een vaste baan kon hij, zo zou de wethouder hebben aangegeven, op dat moment absoluut nog niet bieden.

Op basis van de bevindingen is voor de Nationale ombudsman niet objectief vast te stellen welke verwachtingen door de gemeente voorafgaand en tijdens de gesprekken met de wethouder bij het UWV en bij de Wajongers zijn gewekt. De verklaringen van de betrokken partijen lopen hierover sterk uiteen en er is van deze gesprekken niets schriftelijk vastgelegd. Wel is duidelijk dat er bij de Wajongers voorafgaand aan het eerste gesprek verschillende beelden bestonden over wat zij mochten verwachten. Of en in hoeverre tijdens het eerste gesprek door de wethouder helderheid is geboden over wat ze mochten verwachten, valt bij gebreke aan een schriftelijke vastlegging van het besprokene en gelet op de tegenstrijdige verklaringen daarover, niet goed vast te stellen. Wel is duidelijk dat de uitnodiging voor het tweede gesprek opnieuw verwarring kon wekken doordat in het onderwerp de term 'garantiebanen' wordt gebruikt, zonder dat een toelichting werd gegeven op doel en aard van het gesprek.

Wat de Nationale ombudsman voorts heeft kunnen vaststellen is dat de berichtgeving van het UWV gedurende het traject gemakkelijk heeft kunnen bijdragen aan het ontstaan bij verzoekster van hoge verwachtingen omtrent de kans dat de gesprekken met de wethouder voor haar zouden uitdraaien op een baan. In hoeverre deze berichtgeving van het UWV werd gevoed door de wijze waarop de gemeente het UWV informeerde heeft de Nationale ombudsman door het ontbreken van schriftelijke bronnen niet kunnen vast stellen.

Met betrekking tot het al dan niet schenden van het vereiste van betrouwbaarheid door de gemeente komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat hij hierover geen oordeel kan geven. De verklaringen van de betrokken partijen over de verwachtingen, die door de wethouder voorafgaand aan en tijdens de gesprekken met de sollicitanten en in de richting van het UWV zijn gewekt, lopen hiervoor te sterk uiteen.

Wel vindt de Nationale ombudsman het belangrijk op te merken dat het UWV en de gemeente naar zijn mening gezamenlijk de verantwoordelijkheid hadden om verzoekster adequaat te informeren over het doel en de aard van de gesprekken met de wethouder zodat zij wist waar ze aan toe was en wat ze mocht verwachten. In dit geval is verzoekster geïnformeerd op een manier die bij haar hogere verwachtingen deed

ontstaan dan de gemeente kon waarmaken. UWV en gemeente zijn in hun gezamenlijke verantwoordelijkheid op dit punt tekort geschoten.

Contact met de pers

Behoorlijk overheidsoptreden houdt onder meer in dat de overheid de grondrechten van haar burgers, zoals het recht op persoonlijke vrijheid, respecteert. De klacht van verzoekster houdt in dat de wethouder haar recht op persoonlijke vrijheid onvoldoende heeft gerespecteerd door zonder haar toestemming contact te leggen met de pers en door druk op de sollicitanten uit te oefenen om mee te werken aan een interview voor de krant. Verzoekster wilde voorkomen dat haar Wajongstatus breed bekend zou worden en ervoer het daarom als een inbreuk op haar persoonlijke vrijheid dat de wethouder hierover contact legde met een verslaggever van de krant.

Op basis van de bevindingen in het onderzoek heeft de Nationale ombudsman kunnen vaststellen dat de wethouder tijdens het tweede gesprek dat hij met de sollicitanten voerde de perscoördinator en een verslaggever van een regionale krant, die op dat moment in het gemeentehuis aanwezig waren, binnen heeft gevraagd en aan de drie sollicitanten heeft voorgesteld.

De Nationale ombudsman heeft ook kunnen vaststellen dat bij die gelegenheid met de desbetreffende perscoördinator en verslaggever is gesproken over de mogelijkheid een interview te geven voor de krant. De verklaringen van de betrokken partijen komen op dit punt overeen. De verklaringen komen niet overeen waar het de wijze betreft waarop werd besloten tot het geven van een interview. Volgens de wethouder werd in samenspraak met de drie sollicitanten besloten om mee te werken aan een krantenartikel op basis van een interview. Volgens verzoekster werd hiertoe besloten onder druk van de wethouder. De andere twee sollicitanten bevestigen de lezing van de wethouder dat er geen druk op hen is uitgeoefend. Er zijn geen andere bronnen op basis waarvan objectief kan worden vastgesteld of door de wethouder druk is uitgeoefend om mee te werken aan het interview.

Vast staat wel dat verzoekster dezelfde dag nog per mail aan het bestuurssecretariaat heeft laten weten dat zij alleen anoniem en zonder foto wilde meewerken aan het interview. Kort daarop ontvingen de drie sollicitanten per mail de vraag of zij op de hoogte waren van het interview dat op 4 maart 2016 zou plaatsvinden.

Ten tijde van het derde gesprek bij de wethouder had verzoekster nog geen reactie van de wethouder ontvangen op haar bericht dat ze slechts bereid was anoniem mee te werken aan het interview. Volgens de wethouder had hij in het daaraan voorafgaande gesprek echter zelf aan de sollicitanten voorgesteld het interview anoniem te laten plaatsvinden. Tijdens het gesprek met de wethouder van 4 maart heeft verzoekster aangegeven bij nader inzien helemaal niet te voelen voor het interview. Daarop heeft de wethouder haar laten vertrekken voordat het interview, aansluitend aan het gesprek, werd afgenomen. Het interview heeft vervolgens wel plaatsgevonden, maar het is uiteindelijk niet in de krant geplaatst.

Op basis van de bevindingen komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat hij geen oordeel kan geven naar aanleiding van de klacht van verzoekster inhoudend dat de wethouder druk zou hebben uitgeoefend om mee te werken aan het interview en daarmee inbreuk zou hebben gemaakt op de persoonlijke vrijheid van verzoekster. De verklaringen van de betrokken partijen hierover lopen te zeer uiteen en er zijn geen schriftelijke bronnen beschikbaar op basis waarvan objectief kan worden vastgesteld of het interview al dan niet op basis van uit vrije wil gegeven instemming van de sollicitanten heeft plaatsgevonden.

Met betrekking tot het binnenvragen van de perscoördinator en de verslaggever tijdens het tweede gesprek met de sollicitanten acht de Nationale ombudsman het aannemelijk dat de wethouder dit deed vanuit goede intenties ten aanzien van de Wajongers. Echter, doordat het een impulsieve actie betrof die de Wajongers vooraf op geen enkele manier hadden kunnen zien aankomen, heeft hij wel het risico genomen dat de Wajongers zich hierdoor overvallen voelden. Mede gelet op de doelgroep die de wethouder op gesprek had gevraagd en diens toch al kwetsbare positie was meer alertheid hierbij op zijn plaats geweest.

Behandeling van de klacht

De Nationale ombudsman toetst de wijze waarop de burgemeester is omgegaan met de klacht van verzoekster aan het vereiste van fair play. Dit vereiste houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken. Dit betekent dat de overheid een open houding aanneemt waarbij de burger de gelegenheid krijgt zijn standpunt en de daarbij horende feiten naar voren te brengen en te verdedigen en het daaraan tegenovergestelde standpunt te bestrijden (hoor- en wederhoor).

In dit geval heeft de gemeente verzoekster uitsluitend de gelegenheid willen geven haar standpunt naar voren te brengen en te verdedigen in aanwezigheid van de wethouder, tegen wie haar klacht was gericht. Zowel in de informele fase als in de formele fase van de klachtbehandeling achtte de gemeente het drie-partijen gesprek dermate essentieel dat zij een andere wijze van klachtbehandeling uitsloot, zo blijkt uit de klachtafhandelingsbrief van de gemeente.

Herstel van de vertrouwensrelatie tussen burger en overheid is één van de belangrijkste doelstellingen van klachtbehandeling. Een drie-partijen gesprek kan in de *informele* fase van de klachtbehandeling een goede en efficiënte manier zijn om verstoorde verhoudingen te herstellen. In de fase van de *formele* klachtbehandeling is de term drie-partijengesprek echter niet passend. In het kader van de formele klachtbehandeling worden de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid gesteld te worden *gehoord* (art. 9:10 Awb). De Awb bevat geen nadere voorschriften waaraan het horen van degene die een klacht heeft ingediend moet voldoen. In de Memorie van Toelichting wordt hierover gezegd dat het bewust aan het bestuursorgaan is overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te horen.⁴

4 Kamerstukken II 25837, nr. 3, pag. 19

Uit oogpunt van behoorlijkheid echter, acht de Nationale ombudsman de werkwijze van de burgemeester waarbij hij verzoekster uitsluitend wilde horen in aanwezigheid van de wethouder in strijd met het beginsel van fair play. Op zichzelf is het vanuit het gezichtspunt van de burgemeester begrijpelijk dat hij de wethouder en verzoekster bij voorkeur in elkaars aanwezigheid wilde horen. Maar vanuit het gezichtspunt van verzoekster is het ook heel begrijpelijk dat zij er, gelet op hoe zij de eerdere contacten met de wethouder heeft ervaren, niet voor voelde opnieuw met de wethouder aan tafel te gaan zonder dat de lucht vooraf enigszins geklaard was. Het feit dat het gesprek onder leiding van de burgemeester zou plaatsvinden doet daaraan niet af. Ook het feit dat zij een raadsman mocht meenemen naar het gesprek doet hieraan niet af. Het was, gelet op de strekking van haar klacht en gelet op haar reactie op het eerste voorstel tot een driepartijen gesprek, duidelijk dat zij veel weerstand voelde tegen een nieuwe ontmoeting met de wethouder. Door de gevoelens en emoties van verzoekster omtrent een nieuwe ontmoeting met de wethouder volstrekt te negeren, heeft de gemeente geen open houding aangenomen tegenover verzoekster. Door verzoekster niet te willen horen zonder de aanwezigheid van de wethouder daarbij, heeft de gemeente aan verzoekster bovendien de mogelijkheid ontnomen om haar klacht mondeling toe te lichten en kracht bij te zetten.

Door de klacht vervolgens ook niet inhoudelijk te willen behandelen zonder dat de partijen vooraf zijn gehoord heeft de gemeente zowel in strijd gehandeld met de Algemene wet bestuursrecht als met het vereiste van fair play. Artikel 9:8 van de Awb geeft een uitputtende opsomming van gevallen waarin een bestuursorgaan niet verplicht is een klacht in behandeling te nemen. In alle andere gevallen is het bestuursorgaan dus wel verplicht de klacht in behandeling te nemen. Aangezien geen van de in artikel 9:8 van de in dit artikel genoemde gevallen hier aan de orde was, was de burgemeester verplicht de klacht inhoudelijk te behandelen. De Nationale ombudsman acht ook deze gedraging in strijd met het vereiste van fair play omdat hij verzoekster hiermee de gelegenheid heeft ontzegd om gebruik te maken van haar klachtrecht.

15. CONCLUSIE

De klacht houdt in dat de wethouder bij verzoekster de verwachting heeft gewekt dat hij haar een baan aan kon bieden, terwijl deze er achteraf niet bleek te zijn. Over het daarmee al dan niet schenden van het vereiste van betrouwbaarheid door de gemeente geeft de Nationale ombudsman geen oordeel. De verklaringen van de betrokken partijen lopen hiervoor te sterk uiteen. Wel vindt de Nationale ombudsman dat UWV en gemeente tekort zijn geschoten in hun gezamenlijke verantwoordelijkheid om verzoekster adequaat te informeren over doel en aard van de gesprekken met de wethouder.

Ook naar aanleiding van de klacht van verzoekster inhoudend dat de wethouder zonder haar toestemming contact zou hebben gelegd met de pers geeft de Nationale ombudsman geen oordeel. Ook op dit punt lopen verklaringen te zeer uiteen en zijn er geen schriftelijke bronnen beschikbaar op basis waarvan de waarheid objectief kan worden vastgesteld.

De werkwijze van de burgemeester waarbij hij verzoekster uitsluitend wilde horen in aanwezigheid van de wethouder acht de Nationale ombudsman in strijd met het beginsel van fair play. Het vervolgens niet inhoudelijk willen behandelen van de klacht zonder dat partijen vooraf zijn gehoord, acht de Nationale ombudsman zowel in strijd met de Algemene wetbestuursrecht als met het vereiste van fair play.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het besef achteraf van de wethouder dat hij gedurende het gehele traject en in de gesprekken met de drie Wajongers te weinig aandacht heeft gehad voor de persoonlijke beleving/emoties van verzoekster en dat hij zich wellicht meer heeft laten leiden door het enthousiasme van de andere kandidaten. De Nationale ombudsman heeft ook met instemming kennis genomen van de uitspraak van de wethouder dat dit hem spijt.

16. AANBEVELINGEN

De Nationale ombudsman beveelt de gemeente Heerhugowaard aan in het vervolg een open houding aan te nemen ten aanzien van ingediende klachten.

Voorts beveelt de Nationale ombudsman de gemeente aan een klacht voortaan ook inhoudelijk te behandelen als partijen niet in elkaars aanwezigheid kunnen worden gehoord.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

RELEVANTE LITERATUUR EN WET- EN REGELGEVING

Artikel 9.10 Algemene wet bestuursrecht

1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Memorie van Toelichting Kamerstukken II, 25 837, nr. 3, Artikelsgewijze toelichting bij artikel 9.10 AWB

"...Het horen is om meerdere redenen van belang. Niet iedereen is even goed in staat zijn gedachten schriftelijk te formuleren. Daarom moet de gelegenheid worden geboden dat de klager zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren brengt. Het horen kan er ook toe dienen om nadere informatie ter beschikking te krijgen. Door het horen van beide partijen bestaat de gelegenheid naar een oplossing te zoeken voor de problemen die ten grondslag liggen aan de klacht. Een belangrijke doelstelling van de klachtprocedure is het herstel van het geschonden vertrouwen in het bestuur. Door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten kan het vertrouwen van de klager in het bestuur worden versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Toepassing van het uitgangspunt van hoor en wederhoor dient voorts de waarheidsvinding. De klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, dienen beiden in de gelegenheid te worden gesteld op elkaars standpunten te kunnen reageren.

Wij hebben ervan afgezien de gang van zaken tijdens het horen uitvoerig vast te leggen. Klachten kunnen immers onderling sterk verschillen. Zo is het aan het bestuursorgaan overgelaten om te beoordelen of het gewenst is de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in elkaars aanwezigheid te laten horen. In dit artikel is volstaan met een aantal minimum eisen waaraan voldaan moet worden.

Gelet op het belang van het horen zal slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kunnen worden afgezien. Dat kan in ieder geval indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Daarmee wordt aangesloten bij artikel 7:3, onder c, Awb. De klager kan schriftelijk en/of mondeling, waaronder ook telefonisch wordt verstaan, laten weten, dat hij afziet van zijn recht te worden gehoord. Mocht uit deze verklaring blijken dat inmiddels naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, dan kan dat leiden tot toepassing van artikel 9:5. Twijfelt het bestuursorgaan ondanks de verklaring van de klager over het al dan niet horen, dan doet het er goed aan toch tot horen over te gaan...."

ACHTERGROND

In het **Sociaal Akkoord** van 11 april 2013 hebben het kabinet en sociale partners (werkgevers en werknemers) afgesproken dat ze extra banen gaan creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Dit geldt onder meer voor mensen uit de Wajong die arbeidsvermogen hebben. In totaal gaat het om 125.000 extra banen (ten opzichte van de peildatum 1 januari 2013). 100.000 in de marktsector die in 2026 gerealiseerd moeten zijn en 25.000 bij de overheid die in 2024 gerealiseerd moeten zijn. De banenafpraak is een landelijke afspraak. Op landelijk niveau wordt gekeken of de werkgevers in de sector overheid en de werkgevers in de sector markt de aantallen hebben gerealiseerd die voor hun sector gelden.

In de **regio Noord-Holland-Noord** moeten in de periode 2015/2016 **575** extra (duurzame) banen zijn gecreëerd en ingevuld; 445 in de marktsector en **130** bij de overheid. Om het beleid hiertoe vorm te geven is het Regionaal platform arbeidsmarktbeleid Noord Holland Noord opgericht. Het is een bestuurlijk samenwerkingsverband van gemeenten, UWV, onderwijs, werkgevers- en werknemersorganisaties. Onder het motto 'Samen Sterk voor Werk' pakt het RPA-NHN regionale arbeidsmarkt-vraagstukken aan.

In de zomer van 2017 vindt de meting plaats of de doelstelling van het Sociaal Akkoord over 2015/2016 landelijk is gerealiseerd. Als dat niet het geval is, treedt de **Quotumregeling** in werking met als gevolg een hard quotum. Werkgevers worden dan verplicht mensen met een arbeidsbeperking aannemen en gaan een heffing betalen voor niet vervulde plekken.

Garantiebanen zijn bedoeld voor mensen met een arbeidsbeperking die onder de Participatiewet vallen en niet in staat zijn het wettelijk minimumloon te verdienen. Dat betekent: voor alle Wajongers én voor alle mensen die op 1 januari 2015 nog op de wachtlijst Wsw staan. UWV bepaalt voor mensen die onder de Participatiewet vallen wie voor een garantiebaan in aanmerking komt. UWV bekijkt dan of mensen het minimumloon kunnen verdienen. Mensen die onder de Participatiewet vallen en (theoretisch) niet het minimumloon kunnen verdienen, komen in aanmerking voor de garantiebanen. De mensen uit de doelgroep komen in een **doelgroepregister** te staan. UWV beheert dit register en actualiseert het regelmatig. Werkgevers kunnen via het werkgeversportaal van UWV nagaan of een sollicitant of werknemer in het doelgroepregister is opgenomen. Voor de eerste jaren (tot 2018) is afgesproken dat mensen met een Wajong-uitkering en mensen op de WSW-wachtlijst voorrang krijgen.

Bronnen:

- Kennisdocument Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, februari 2016.
- Projectplan Regionaal Werkbedrijf Noord Holland Noord, Samen sterk voor werk, 16 april 2015.