



Rapport

Een onderzoek naar de trage uitbetaling van een stagevergoeding door de Dienst Justitiële Inrichtingen van het Ministerie van Veiligheid en Justitie

Publicatiedatum: 16 september 2014

Rapportnummer: 2014/117

Samenvatting

De dochter van mevrouw P liep stage in de Penitentiaire Inrichting Hoogeveen van 13 december 2012 tot en met 15 juni 2013. De inrichting is sinds 1 januari 2014 gesloten. Dochter P had recht op een vergoeding van € 160 bruto per maand voor haar stage. Die vergoeding ontving zij niet. Een betaling die werd gedaan in juli 2013 ging naar een verkeerd rekeningnummer en kwam niet bij dochter P terecht. Omdat er nadien geen schot in de zaak zat, klaagde mevrouw P in november 2013 bij de Nationale ombudsman. Helaas duurde het tot maart 2014, voordat dochter P een voorschotbetaling van € 898,08 kreeg. Mutaties die waren ingebracht voor de betaling werden niet geaccepteerd door het salarissysteem PDirect. Ook was er sprake van een onopgelost misverstand over wie de betaling zou uitvoeren. Uiteindelijk is de kwestie pas in juni 2014 definitief opgelost; toen waren alle betalingen en salarisstroken ontvangen.

De Nationale ombudsman heeft de klacht getoetst aan het behoorlijkheidsvereiste van voortvarendheid en de klacht gegrond geacht. Financiële verplichtingen van de overheid moeten tijdig worden nagekomen en daarvan is hier geen sprake geweest. Het is onbegrijpelijk dat het zo lang heeft moeten duren voordat er een voorschot is betaald en ook de informatieverstrekking heeft te wensen overgelaten. Er is in deze zaak onvoldoende oog geweest voor de belangen van dochter en moeder P.

Wat is de klacht?

Mevrouw P klaagt erover dat haar dochter nog steeds de (definitieve) stagevergoeding en salarisstroken niet heeft ontvangen, die betrekking hebben op de stage die zij liep bij de Penitentiaire Inrichting Hoogeveen van 13 december 2012 tot 15 juni 2013.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

STAGE

De dochter van mevrouw P liep van 13 december 2012 tot en met 15 juni 2013 stage bij de Penitentiaire Inrichting (PI) te Hoogeveen. Zij zou daarvoor een stagevergoeding van € 160 bruto per maand krijgen. Na afloop van de stage had zij nog geen vergoeding ontvangen. Ook de bijbehorende salarisstroken had zij nog niet gekregen.

WAAR BLIJFT DE STAGEVERGOEDING?

Mevrouw P en ook haar dochter zelf probeerden verschillende keren en op verschillende manieren om de stage op dit punt goed afgehandeld te krijgen. Maar dat lukte niet. Eind juli 2013 kreeg de dochter van mevrouw P een salarisstrook over de maand juni 2013. Daarop stond echter een onjuist rekeningnummer en het geld kwam daardoor niet terecht bij de dochter van mevrouw K. Ook toen het bedrag was teruggestort, kreeg de dochter van mevrouw K nog steeds haar stagevergoeding niet. Een bittere pil na een, volgens mevrouw P, fijne stagetijd. Omdat de PI Hoogeveen op korte termijn zou sluiten, riep mevrouw P op 17 november 2013 de hulp in van de Nationale ombudsman.

BETALING OF TOCH NIET?

Op 22 november 2013 leek het erop dat het toch nog op korte termijn goed zou komen. Mevrouw P stuurde de ombudsman een bericht, waarin ze schreef dat zij die dag van de salarisafdeling PDirect een email had ontvangen dat de stagevergoeding op 20 december 2013 zou worden uitbetaald. "Nu is het afwachten of dit daadwerkelijk gaat gebeuren", schreef ze.

Helaas, op 27 december 2013 liet mevrouw P weten dat haar dochter nog steeds de stagevergoeding niet had gekregen.

De PI te Hoogeveen ging op 1 januari 2014 dicht.

INTERVENTIE DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

Omdat mevrouw P contact had gehad met een medewerkster personeelsbeheer van het Shared Service Center (SSC) van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI), nam de Nationale ombudsman op 8 januari 2014 via de email contact op met deze medewerkster en vroeg haar om informatie over de kwestie en om een oplossing. De leidinggevende van deze medewerkster, de heer K (teamleider personeelsbeheer SSC-DJI), liet op 20 januari weten dat hij een en ander liet uitzoeken.

Uit de reactie van de heer K van 21 januari 2014 blijkt dat er op de arbeidsvoorwaarden checklist die werd getekend door de PI Hoogeveen en de dochter van mevrouw P een incorrect rekeningnummer staat vermeld (incorrect wat betreft de vermelde BIC-code, waardoor de betaling op een Belgische rekening terecht kwam; N.o.). De bedragen die de salarisadministratie P-Direct had uitbetaald, werden automatisch teruggestort naar het centrale rekeningnummer, dat in beheer is bij het Bestuursdepartement Veiligheid en Justitie. Dat is er ook verantwoordelijk voor dat het bedrag wordt doorgestort naar de juiste partij. Wat het volgens de informatie van de heer K lastig maakt, is dat het Bestuursdepartement niet een bedrag van rekeningnummer A kan doorstorten naar rekeningnummer B. De uitbetaling moet via PDirect plaatsvinden. Om dat te laten plaatsvinden had het Bestuursdepartement een mutatie ingediend, die goedgekeurd moest worden door de voormalig manager bij de PI Hoogeveen. Deze zou er voor zorgen dat de mutatie in zijn takenlijst alsnog zou worden goedgekeurd. De betaling zou dan volgens de heer K plaatsvinden in de maand februari 2014. Dat het niet meer lukte in januari kwam volgens de heer K omdat de sluitingstermijn van januari al was gepasseerd en de salarisadministratie geen mutaties meer kon verwerken. De heer K schreef dat hij het uitermate vervelend vond dat de dochter van mevrouw P al langere tijd wachtte op de uitbetaling van de stagevergoeding. Daarom deed hij het voorstel om haar een voorschot te verstrekken. Dat kon dan verrekend worden met de daadwerkelijke betaling

in februari, zodat zij er financieel niets van zou merken.

WEL EEN VOORSCHOT, MAAR HOE ZIT HET MET DE DEFINITIEVE AFHANDELING?

De toegezegde uitbetaling van de stagevergoeding in februari 2014 vond niet plaats.

Op 4 maart 2014 ontving de dochter van mevrouw P een voorschot van € 898,08. Mevrouw P schreef de ombudsman dat zij aannam dat eind maart de definitieve afrekening zou plaatsvinden en dat haar dochter dan ook haar loonstroken zou ontvangen.

Op 5 maart 2013 stuurde de behandelaar bij de Nationale ombudsman een email naar de heer K. Zij vroeg daarin of de vertraging in de betaling en de moeite die moeder en dochter P tot dan toe hadden moeten doen om de stagevergoeding uitbetaald te krijgen, reden was voor een actie of maatregel ten behoeve van dochter P of tot een actie of maatregel in meer algemene zin.

Eind maart 2014 ontving de dochter van mevrouw P opnieuw geen eindafrekening en geen loonstroken. Eind april 2014 waren deze er nog steeds niet.

Na navraag door de Nationale ombudsman volgde er op 15 mei 2014 bevestiging van de heer K dat de eindafrekening inderdaad nog niet had plaatsgevonden. De reden was dat P-Direkt de betreffende mutaties niet had verwerkt en ten onrechte had afgewezen. Inmiddels werden hier naar zijn zeggen overleggen over gevoerd met PDirekt. De daadwerkelijke eindafrekening werd toegezegd voor de maand juni. De heer K bood excuses aan voor het ongemak en merkte op afhankelijk te zijn van derden in deze kwestie.

VERDER ONDERZOEK DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

In juni 2014 besloot de Nationale ombudsman de klacht via een brief verder te onderzoeken en voor een reactie voor te leggen aan het Ministerie van Veiligheid en Justitie en aan PDirekt.

Het hoofd van het contactcenter P-Direkt liet de Nationale ombudsman daarop weten dat na overleg met het ministerie was besloten de stagevergoeding per omgaande aan dochter P uit te betalen. Ongelukkigierwijs had de opgave van een foutief bankrekeningnummer geleid tot een maanden durende vertraging. Hij schreef verder: "De oorzaak van deze kleine omissie berustte op een onopgelost misverstand over wie de betaling na terugstorting zou uitvoeren. Vanuit onze kant hadden wij adequater moeten reageren op de situatie. Hiervoor bied ik mijn welgemeende excuses aan."

Ook schreef hij nog dat P-Direkt de salarisstroken en jaaropgave alleen digitaal aanbiedt. Als extra service zou hij ervoor zorgen dat de salarisstroken alsnog naar het huisadres van dochter P zouden worden gestuurd. Dat gebeurde ook. Mevrouw P liet de ombudsman weten dat op de loonstroken opnieuw het verkeerde rekeningnummer stond en dat zij nog wachtte op de betaling van het laatste bedrag waarop haar dochter recht had. Zij gaf het juiste rekeningnummer door. Op 1 juli 2014 liet het contact-center P-Direkt weten dat het resterende bedrag was overgemaakt op dat rekeningnummer. Dochter P bevestigde op 10 juli 2014 dat zij alle bedragen had ontvangen.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig als mogelijk

handelt. Dit betekent onder andere dat de overheid haar financiële en daarmee samenhangende verplichtingen zo snel mogelijk nakomt.

De dochter van mevrouw P liep stage in de Penitentiaire Inrichting Hoogeveen van 13 december 2012 tot en met 15 juni 2013. Zij had recht op een stagevergoeding van € 160 bruto per maand. Pas een jaar later, op 4 maart 2014 kreeg zij door tussenkomst van de Nationale ombudsman een voorschotbetaling van € 898,08 en uiteindelijk vond pas in juni 2014 de eindafrekening plaats en kreeg zij de salarisstroken thuis.

De aanvankelijke oorzaak van de vertraging in de betaling was de vermelding van een niet correct rekeningnummer op de arbeidsvoorwaarden checklist. Door een onjuiste BIC-code ging er, aan het einde van de stage, in juni 2013 een betaling naar een rekeningnummer in België. Het vervolgens teruggestorte bedrag kwam terecht op het centrale rekeningnummer van het Bestuursdepartement Veiligheid en Justitie. Op dat moment blijken een aantal dingen niet eenvoudig te regelen en vervolgens mis te lopen. Het departement kon het bedrag niet doorstorten naar de rekening van de dochter van mevrouw P, omdat de uitbetaling moest verlopen via de salarisadministratie van P-Direct. De mutaties die met het oog daarop zijn ingevoerd, zijn door P-Direct niet verwerkt. Hoewel er verschillende keren toezeggingen werden gedaan tot uitbetaling, werd daaraan geen gevolg gegeven. Verzoekster en de Nationale ombudsman moesten maar gissen naar de oorzaak daarvan. Er zou volgens P-Direct sprake zijn geweest van een onopgelost misverstand over wie de betaling na terugstorting zou uitvoeren en dit heeft geleid tot de maanden durende vertraging. Daar is verzoekster ten onrechte nooit van op de hoogte gesteld. En verder is de Nationale ombudsman van oordeel dat, als er sprake is van een misverstand, het aan P-direkt is om dat misverstand weg te nemen. Het hoofd van het Contactcenter P-Direkt heeft terecht verklaard dat er adequater gereageerd had moeten worden op de situatie en heeft voor het feit dat dit niet is gebeurd verontschuldigingen aangeboden.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gang van zaken niet behoorlijk is. Financiële verplichtingen van de overheid moeten tijdig worden nagekomen. Hij vindt het onbegrijpelijk dat het na de eerste onjuiste storting zo lang heeft moeten duren voordat er een voorschot is betaald. Ook de informatieverstrekking is bepaald niet optimaal geweest. Er is naar het oordeel van de ombudsman onvoldoende oog geweest voor de belangen van dochter en moeder P. Terugkijkend is men zich daarvan bij P-Direkt gelukkig ook bewust.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging is gegrond wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman