



Rapport

Datum: 19 april 2001

Rapportnummer: 2001/106

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop Cadans Uitvoeringsinstelling BV haar klacht van 20 september 2000 heeft afgehandeld.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster startte op 13 december 1999 in het kader van een reïntegratietraject een opleiding tot praktijkondersteuner in een huisartsenpraktijk via bemiddelingsbureau X. Verzoekster tekende de zakelijke voorwaarden die X voor de opleiding stelde op 14 december 1999 voor akkoord. De opleiding, die bestond uit drie fasen, zou duren tot en met juli 2002. In het kader van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (REA) betaalde Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans) aan X de kosten van de eerste fase van de opleiding voor verzoekster. Deze opleidingskosten bedroegen f 9.750.

2. Omdat het voortraject van de opleiding niet naar tevredenheid van verzoekster en de andere cursisten verliep, stelde verzoekster de arbeidsdeskundige van Cadans met wie zij te maken had, in april 2000 telefonisch van een en ander op de hoogte, gevolgd door brieven over deze kwestie gedateerd 1 juli en 21 juli 2000. Verzoekster gaf in deze brieven onder meer aan het niet meer dan correct te vinden wanneer Cadans het aan X betaalde bedrag van f 9.750 van X zou terugvragen, mede gezien het feit dat een medewerker van X aan de cursisten had kenbaar gemaakt dat niemand dit bedrag meer behoefde te betalen.

3. Bij e-mailbericht van 20 september 2000 diende verzoekster bij Cadans een klacht in. Zij klaagde er over dat zij ondanks haar correspondentie met de arbeidsdeskundige over het slechte verloop van de opleiding bij X noch telefonisch noch schriftelijk een reactie van de arbeidsdeskundige had ontvangen en telkens zelf telefonisch contact had moeten zoeken. Voorts gaf zij aan het onbegrijpelijk te vinden dat haar telefonisch was meegedeeld dat Cadans de opleidingskosten van de eerste fase van f 9.750 niet van X zou terugvragen.

4. In reactie hierop liet Cadans verzoekster bij brief van 4 oktober 2000 weten dat uit onderzoek was gebleken dat haar steeds de gevraagde informatie was verstrekt. Verzoekster was het volgens Cadans echter inhoudelijk vaak niet met die informatie eens en bleef contact opnemen over door Cadans reeds afgesloten zaken. Cadans gaf aan het ten zeerste te betreuren dat het reïntegratietraject niet was gelopen zoals verzoekster had verwacht. Volgens Cadans is het in ieders belang dat een dergelijk traject uiteindelijk leidt tot het hervatten van arbeid en was de inspanning van Cadans daarop steeds gericht geweest. Het is echter aan Cadans om te bepalen wanneer er sprake is van wanprestatie van een opdrachtnemer van Cadans en welke consequenties Cadans daaraan wil en kan verbinden, zo werd meegedeeld.

5. Verzoekster richtte zich daarop tot de Nationale ombudsman met een klacht over de wijze waarop haar klacht door Cadans was afgedaan.

II. Ten aanzien van de overweging van Cadans dat aan verzoekster steeds de gevraagde informatie is verstrekt

1. In de klachtafhandelingsbrief van 4 oktober 2000 heeft Cadans aangegeven verzoekster steeds de gevraagde informatie te hebben verstrekt. Verzoekster kan zich daar niet mee verenigen en klaagt erover dat de arbeidsdeskundige niet op eigen initiatief heeft gereageerd op brieven van verzoekster over het verloop van het door haar bij X gevolgde opleidingstraject. Volgens verzoekster kreeg zij slechts eenmaal een telefonische reactie van de arbeidsdeskundige.

2. Cadans gaf in reactie op dit klachtonderdeel aan dat er vele telefonische contacten met verzoekster hebben plaatsgehad, waarin steeds uitgebreid was ingegaan op de problematiek. Volgens Cadans klopt het dat verzoekster vaak als eerste telefonisch contact had gelegd met de arbeidsdeskundige, nadat zij deze een brief had geschreven. Omdat verzoekster dit echter deed binnen een uiterst korte tijd nadat men bij Cadans de brief ontvangen kon hebben, werd Cadans de mogelijkheid ontnomen om adequaat te reageren, aldus Cadans.

3. Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat (medewerkers van) overheidsinstanties aan hen gerichte brieven afhandelen binnen een redelijke termijn. Een telefonische reactie van de overheid op een brief van een burger is in veel gevallen niet onjuist, mits die reactie vrij snel volgt nadat een brief is ontvangen en het initiatief tot die reactie uitgaat van de overheidsinstantie.

Indien directe afhandeling niet mogelijk is, behoort de betrokkene binnen twee à drie weken een behandelingsbericht te ontvangen, met informatie over de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is en over de tijd die naar verwachting nog met de afhandeling gemoeid zal zijn. Een behandelingsbericht kan achterwege blijven, wanneer het gaat om vervolgcorrespondentie (met uitzondering van rappelbrieven).

4. Tot het moment waarop verzoekster een klacht indiende bij Cadans - 20 september 2000 - had zij twee brieven aan de arbeidsdeskundige geschreven betreffende het fiasco van het voortraject bij X en haar wens dat Cadans het geld van de eerste fase van de opleiding zou terugvragen aan X. Het betreft de brieven gedateerd (zaterdag) 1 juli en (vrijdag) 21 juli 2000. Volgens informatie van Cadans kan niet met zekerheid worden vastgesteld op welke data beide brieven bij Cadans zijn ontvangen. Vast staat dat verzoekster op 21 juli 2000 zelf telefonisch contact opnam met de betreffende arbeidsdeskundige. Voordat verzoekster op 19 augustus 2000 wederom een brief aan de arbeidsdeskundige schreef, ditmaal met het verzoek om vergoeding van scholingskosten voor een andere opleiding, had zij eveneens telefonisch contact gehad met de

arbeidsdeskundige.

5. In de eerste plaats wordt opgemerkt dat het de Nationale ombudsman bevreemdt, dat de brieven van verzoekster van 1 en 21 juli 2000 niet bij Cadans zijn geregistreerd. Volgens Cadans komt dit omdat de brieven waren gericht aan de arbeidsdeskundige en aan deze zijn doorgezonden. De Nationale ombudsman stelt zich op het standpunt dat met het oog op een zorgvuldige afhandeling van correspondentie, alle aan een bestuursorgaan gerichte correspondentie dient te worden geregistreerd in een ontvangstregistratiesysteem. Wanneer doorgeleiding (intern of extern) van correspondentie plaatsvindt, dient de instantie waar de brief het eerst binnenkomt, de ontvangstdatum op de brief te zetten alvorens deze door te geleiden.

6. Verzoeksters brief van 1 juli 2000 kan op zijn vroegst op 3 juli 2000 bij Cadans zijn ontvangen. Daarvan uitgaande waren op het moment dat verzoekster zelf telefonisch contact opnam met de arbeidsdeskundige (21 juli 2000) nog geen drie weken verstreken sedert de ontvangst van die brief. Gelet op hetgeen hiervoor onder 3. is weergegeven, hoefde verzoekster op het moment dat zij telefonisch contact opnam met de arbeidsdeskundige nog geen behandelingsbericht van Cadans te hebben ontvangen.

Omdat voorts verzoeksters brief van 21 juli 2000 dient te worden aangemerkt als vervolgcorrespondentie kon een behandelingsbericht van de zijde van Cadans naar aanleiding van die brief achterwege blijven (zie eveneens hiervoor onder 3.)

7. Hetgeen onder 6. is overwogen laat echter onverlet dat een inhoudelijke, schriftelijke reactie van Cadans op verzoeksters brieven van 1 en 21 juli 2000 had moeten volgen. Cadans kan dan ook niet worden gevolgd in het standpunt dat gelet op het feit dat verzoekster steeds binnen uiterst korte termijn telefonisch contact opnam, Cadans de mogelijkheid werd ontnomen om adequaat te reageren. Dat tussen de arbeidsdeskundige en verzoekster telefoongesprekken hadden plaatsgevonden, nam niet weg dat verzoekster schriftelijke afdoening van haar brieven mocht verwachten, tenzij zij bij die gesprekken had aangegeven dat een schriftelijke reactie achterwege kon blijven. Van dat laatste is niet gebleken. Met schriftelijke afdoening van verzoeksters brieven had overigens ook voorkomen kunnen worden dat Cadans zich klaarblijkelijk op enig moment op het standpunt stelde het dossier (op dit punt) te hebben gesloten, terwijl verzoekster naar haar zeggen daarmee niet bekend was en van door Cadans afgesloten zaken ook niets op schrift heeft kunnen blijken. Cadans heeft verzoeksters klacht op dit punt dan ook ten onrechte niet gegrond geacht.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de opmerking van Cadans over door Cadans verrichte inspanningen om verzoekster weer aan het werk te krijgen

1. Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat de in de brief van 4 oktober 2000 genoemde inspanningen van Cadans om haar weer aan het werk te krijgen, zeer nihil te noemen zijn. In dat verband heeft zij erop gewezen dat zij nooit een persoonlijk gesprek met de arbeidsdeskundige heeft gehad, nadat was gebleken dat de opleiding via X uit niets anders dan gebakken lucht bestond. Volgens verzoekster heeft zij op dit punt geen begeleiding gehad en ondervond zij bij het door haar getoonde initiatief eerder tegenwerking dan medewerking.

2. Aangezien verzoekster deze aspecten niet in haar klachtbrief aan Cadans naar voren heeft gebracht, kan niet worden gezegd dat Cadans hierop bij de afhandeling van de klacht had moeten ingaan. Cadans heeft in de afhandelingsbrief van de klacht aangegeven dat het in ieders belang is dat een reïntegratietraject uiteindelijk leidt tot het hervatten van arbeid en dat hierop steeds de inspanning van Cadans gericht is geweest. Hoewel deze instelling in zijn algemeenheid niet onaannemelijk wordt geacht, kan het zo zijn dat verzoekster op concrete momenten een andere ervaring heeft gehad. Nu zij dit niet aan Cadans kenbaar heeft gemaakt, kan niet worden gezegd dat Cadans haar klacht op dit punt onzorgvuldig heeft afgehandeld.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de overweging van Cadans ten aanzien van het al dan niet instellen van een terugvorderingsactie jegens X

1. Cadans heeft zich naar aanleiding van de wens van verzoekster dat Cadans de aan X betaalde kosten van f 9.750 op grond van wanprestatie van X terugvordert, op het standpunt gesteld dat het aan Cadans is om te bepalen wanneer sprake is van wanprestatie en welke consequenties Cadans daaraan wil en kan verbinden.

2. Cadans kan hierin worden gevolgd. Hoewel begrijpelijk is dat verzoekster haar teleurstelling over het verloop van de opleiding graag vertaald zou zien in het terugvragen door Cadans van het door deze voor de opleiding aan X betaalde bedrag - waarbij zij tevens ervan uitging dat het betreffende bedrag door Cadans zou worden afgetrokken van het haar toekomstige reïntegratiebudget - is het enkel aan Cadans om te beoordelen of X jegens Cadans wanprestatie heeft verricht en om een beslissing te nemen aangaande de mogelijkheid en de wenselijkheid van een terugvorderingsactie jegens X. De klacht is op dit punt terecht niet gegrond geacht.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

V. Ten aanzien van het niet horen van verzoekster in het kader van de klachtenprocedure

1. Verzoekster klaagt er tenslotte over dat zij in het kader van de behandeling van haar klacht niet is gehoord.

2. Cadans heeft in reactie hierop aangegeven dat verzoekster niet is gehoord op grond van het bepaalde in artikel 13, tweede lid, van het Reglement Klachtenbehandeling van Cadans. Hierin is bepaald dat van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Aangezien van dit laatste geen sprake is geweest, heeft Cadans de klacht van verzoekster klaarblijkelijk kennelijk ongegrond geacht.

3. De redactie van artikel 13 van het Reglement Klachtenbehandeling van Cadans (zie Achtergrond onder 1.) is inhoudelijk identiek aan de redactie van artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 2.).

Blijkens de Memorie van Toelichting bij laatstgenoemd artikel (zie Achtergrond onder 3.) vormt de hoorplicht een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure en wordt het horen om meerdere redenen van belang geacht. Zo wordt aangevoerd dat niet iedereen even goed in staat is zijn gedachten te ordenen. Daarom biedt het horen de klager de gelegenheid om zijn mening mondeling bij het bestuursorgaan naar voren te brengen. Daarnaast wordt er op gewezen dat het horen er onder andere toe kan dienen om nadere informatie te krijgen en dat door uitwisseling van informatie en wederzijdse inzichten tijdens het horen het vertrouwen van de klager in het bestuur wordt versterkt, ook als hij geen gelijk krijgt. Verder wordt in de Memorie van Toelichting nog benadrukt dat, gelet op het belang van het horen, slechts in een beperkt aantal gevallen van het horen kan worden afgezien. Zoals in het tweede lid van de hiervoor genoemde artikelen is bepaald, kan van het horen worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van zijn recht te worden gehoord en indien sprake is van een kennelijk ongegronde klacht. In het laatste geval zal volgens de Memorie van Toelichting het horen veelal weinig meer kunnen toevoegen en veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten.

4. Naar aanleiding van verzoeksters klacht heeft Cadans in de afhandelingsbrief van 4 oktober 2000 aangegeven dat haar klacht aanleiding was om haar dossier goed te bestuderen en met de betrokken medewerker te spreken. Op het moment dat Cadans de klachtbrief in onderzoek nam stonden de feiten ten aanzien van de gedraging waarover werd geklaagd derhalve niet onbetwistbaar vast. Cadans heeft dus niet direct na kennisneming van de klachtbrief geconcludeerd dat de klacht geen doel kon treffen. Die conclusie werd pas na het dossieronderzoek en een gesprek met de betreffende arbeidsdeskundige getrokken. Daarmee was echter, gelet op de intussen verrichte onderzoeksactiviteit, al het moment gepasseerd waarop de klacht van verzoekster nog kon worden aangemerkt als "kennelijk" ongegrond. Dit betekent dat Cadans, nu verzoekster ook niet had verklaard geen gebruik te willen maken van haar recht te worden gehoord, ten onrechte heeft besloten af te zien van het horen van verzoekster. Tijdens een hoorzitting had verzoekster, mede in het kader van hoor en wederhoor, de gelegenheid moeten krijgen haar klacht mondeling toe te lichten en te reageren op de intussen verkregen

informatie van de arbeidsdeskundige.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

5. Op dit punt wordt nog het volgende opgemerkt. In gevallen waarin ervan wordt afgezien een betrokkene in het kader van de klachtbehandeling te horen, verdient het aanbeveling indien dit bij de beslissing op de klacht wordt aangegeven, onder vermelding van de reden van het niet horen. Dit vormt aanleiding voor een aanbeveling in dit rapport.

6. Wat betreft de wijze van klachtafhandeling wordt tenslotte nog het volgende opgemerkt.

Daarnaar gevraagd bevestigde Cadans dat de brief van 4 oktober 2000 als officiële reactie op verzoeksters klachtbrief van 20 september 2000 moet worden aangemerkt. Cadans heeft erkend dat de brief van 4 oktober 2000 als zodanig niet volledig is, omdat werd verzuimd expliciet aan te geven dat de klacht ongegrond werd geacht en omdat verzoekster niet werd gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman. Ook in zoverre heeft Cadans de klacht niet behoorlijk afgehandeld.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Breda, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond wat betreft de overweging van Cadans dat verzoekster steeds de gevraagde informatie is verstrekt en wat betreft het niet horen van verzoekster in het kader van de klachtenprocedure. Voor het overige is de klacht niet gegrond.

AANBEVELING

Het Landelijk instituut sociale verzekeringen wordt in overweging gegeven om te bevorderen dat Cadans in gevallen waarin ervan wordt afgezien de klager in het kader van de klachtenbehandeling te horen, hiervan melding maakt bij de beslissing op de klacht, onder vermelding van de reden van het niet horen.

Onderzoek

Op 16 oktober 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 11 oktober 2000, van mevrouw B. te Bavel, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Breda.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Cadans Uitvoeringsinstelling BV verzocht op de klacht te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Cadans Uitvoeringsinstelling BV deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster startte op 13 december 1999 in het kader van een reïntegratietraject een opleiding tot praktijkondersteuner in een huisartsenpraktijk via bemiddelingsbureau X. Verzoekster tekende de zakelijke voorwaarden die X voor de opleiding stelde op 14 december 1999 voor akkoord. De opleiding, die bestond uit drie fasen, zou duren tot en met juli 2002. In het kader van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (REA) betaalde Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans) aan X de kosten van de eerste fase van de opleiding voor verzoekster. Deze opleidingskosten bedroegen f 9.750.

2. Bij brief van 1 juli 2000 richtte verzoekster zich tot de arbeidsdeskundige met wie zij bij Cadans te maken had en deelde haar het volgende mee:

"...Bij deze stuur ik u wederom de correspondentie tussen X en mij en/of de cursisten (is de vorige keer waarschijnlijk zoekgeraakt).

Hierbij wil ik nog vermelden dat de brief van 6 juni j.l. van X aan u niet waarheidsgetrouw is. Ik heb een kopie ontvangen en ik schrok van de inhoud van deze brief. Dat X zich op deze manier aan hun verantwoordelijkheid onttrekken wekt wederom geen vertrouwen.

Mijn stage verloopt niet tot volle tevredenheid, daar er van 10 april tot 4 juni niets voor mij geregeld was. M.i.v. 5 juni ben ik geheel op eigen initiatief begonnen bij een huisarts.

Het volgende punt is dat X op dit moment geen enkel overleg heeft met de D.H.V. (Districts Huisartsen Vereniging).

(...)

Waar het mij uiteraard om gaat is dat ik in de nabije toekomst aan de slag kan als praktijkondersteuner. X heeft wat dit betreft de hele groep (momenteel zijn er nog 5 cursisten over van de 11) vanaf het begin geen waarheidsgetrouwe informatie verschaft. Dit blijkt mede uit het feit dat er geen detachering plaatsvindt m.i.v. half augustus voor een

periode van 2 jaar en er geen opleiding aan de Hoge School Nijmegen start m.i.v. september. Dit staat wel in het contract (de hiervoor bedoelde zakelijke voorwaarden; N.o.).

Vol goede moed ben ik op 13 december 1999 gestart met het voortraject bij X met als doel een beroep uit te gaan oefenen wat ik heel graag wil. Tot mijn grote verbazing en teleurstelling kwam ik er steeds meer achter dat er heel veel gebakken lucht werd verteld en het hele voortraject helemaal niet onderbouwd was. Ik heb mij afgemeld bij X en ga nu mijn eigen weg proberen te vinden om in de toekomst toch aan de slag te kunnen.

Ik doe dit met hulp van de Districts Huisartsen Vereniging, waar ik momenteel ook sta ingeschreven als belangstellende voor praktijkondersteuner. In het najaar hoop ik te kunnen starten met de opleiding Praktijkvoerend Verpleegkundige aan de Hoge school West-Brabant (Breda).

Om mijn verhaal te verifiëren verwijs ik u naar mevrouw T., beleidsmedewerkster van de D.H.V., die zich bezighoudt met de ontwikkeling en invoering van praktijkondersteuners.

Donderdag 22 juni jl. is er een bijeenkomst geweest bij X met de cursisten. Daar heeft mevrouw W. (van X; N.o.) kenbaar gemaakt dat niemand het bedrag van 9750 gulden meer hoeft te betalen.

Daar Cadans in het kader van de REA voor mij reeds het bedrag van 9750 gulden heeft overgemaakt, lijkt het mij correct wanneer X dit bedrag terug stort aan Cadans..."

3. Bij brief van 21 juli 2000 schreef verzoekster de betreffende arbeidsdeskundige van Cadans het volgende:

"...Naar aanleiding van ons telefonisch gesprek van vanochtend wil ik middels dit schrijven hier toch nog op reageren.

Allereerst wil ik duidelijk maken dat ik met het volste vertrouwen en enthousiasme ben begonnen aan het voortraject dat X mij aanbood, zeker ook wat betreft hun afspraak dat ik zeker voor twee jaar gedetacheerd zou gaan worden in een baan die mij enorm aansprak, n.l. praktijkondersteuner in een huisartsenpraktijk.

Daar kwam nog bij dat Cadans het bedrag van 9750 gulden voor mij betaalde i.v.m. de wet REA.

Ik heb u proberen duidelijk te maken dat dit hele voortraject uit niets dan gebakken lucht bestond. Mijn contract zijn ze op geen enkele wijze nagekomen.

U heeft contact gehad met de heer F. (van X; N.o.). Ik heb u verteld dat de arbeidsplaatsen die per 1 september ontstaan volgens zijn zeggen, maar voor een periode van 4 maanden

is en dat de huisartsen niet bereid zijn om via X op deze manier praktijkondersteuners in dienst te nemen. Dit wordt uiteraard niet verteld door de heer F.

De reguliere en legale weg die gevolgd moet worden om dit nieuwe beroep (praktijkondersteuner) gestalte te geven is de Districts Huisartsen Vereniging, afgekort de D.H.V.

De D.H.V. heeft van overheidswege de taak gekregen om dit op zich te nemen.

Om een vaste baan te krijgen als praktijkondersteuner zal ik moeten solliciteren bij de D.H.V. Dit heb ik inmiddels ook gedaan.

X stond al heel vroeg geheel buiten spel en heeft mij en de rest van de groep tijdens het gehele voortraject steeds onwaarheden verteld. Dit nieuwe project van hun is een mislukking geworden en een grote wanprestatie. (...)

Daar komt nog bij dat pas sinds 1 maand definitief is dat van overheidswege de praktijkondersteuning doorgaat wat betreft de financiën.

X is nooit een serieuze gesprekspartner geweest in de opzet van praktijkondersteuning. Dit hebben ze ons wel doen geloven.

U heeft een schrijven van de heer F. gehad van 6 juni jl. waarin staat dat ik stage loop bij de thuiszorg en hierna bij de huisarts. Ik heb u verteld dat ik helemaal geen stage heb gelopen bij de thuiszorg en dat ik de huisarts zelf heb moeten regelen, waardoor ik twee maanden heb thuis gezeten.

Er staat ook in dat ze overleg hebben met de D.H.V. Ook dit is niet waar, daar de D.H.V. geen vertrouwen meer heeft in X. Ik verwijs u hiervoor naar mevrouw T., beleidsmedewerkster van de D.H.V. Wederom een brief met onwaarheden.

Ik heb ongeveer 2 weken geleden gevraagd aan X of ze de betaling van Cadans al terug gestort hadden, daar ze de overgebleven cursisten (er zijn 5 cursisten van de 11 overgebleven) verteld hadden dat ze geen kosten meer verschuldigd waren. Als antwoord kreeg ik dat dit niet het geval was. Deze betaling was binnen en werd niet terug gestort.

Ik vind dit heel onterecht. Ik heb geprobeerd om u duidelijk te maken hoe onbetrouwbaar X is. Ik heb u zelfs verwezen naar mevrouw T. die eventueel mijn verhaal kan verifiëren. Huisartsen kunnen mijn verhaal bevestigen, b.v. de huisarts bij wie ik stage heb gelopen en die zeer tevreden was over mij (...), maar zeker niet verder wil met X vanwege hun onbetrouwbaarheid. Ik heb u de brief gestuurd van de D.H.V. Zuid-Oost Brabant. Mijn medecursisten kunnen mijn verhaal bevestigen.

Waarom gebeurt dit niet, want het is niet pluis bij X betreffende dit gebeuren.

Wat ik in deze niet begrijp is dat Cadans geen controle uitoefent op de prestatie en uitkomst van dit voortraject, wat tenslotte wel 9750 gulden heeft gekost.

X heeft ten aanzien van Cadans ook verantwoording af te leggen en dat ze er op zo'n makkelijke wijze vanaf komen, kan ik niet begrijpen.

Ik begrijp dat het Cadans er voornamelijk om te doen is dat ik weer aan de slag kan. Dit is ook wat X heeft beloofd aan Cadans, voor minstens 2 jaar detachering. Deze afspraak komen ze niet na.

Wanneer ik nu aan het werk kom is dit alleen mijn eigen verdienste en inzet. Ik moet wel verantwoording afleggen aan Cadans, en terecht, maar ik ben wel in een positie geplaatst dat ik niet met zekerheid kan zeggen wanneer ik nu wel een vast dienstverband krijg.

Waarom roept Cadans X niet tot verantwoording? Een investering van 9750 gulden voor een opleiding die niets opbrengt is een financiële misser.

Mevrouw W. (van X; N.o.) heeft ooit gezegd dat ze meer mensen via Cadans wil aannemen. Dit is natuurlijk een heel nobel streven als zij zich ook aan de afspraak zou houden dat je dan inderdaad ook een baan krijgt. Anders is het wel heel gemakkelijk voor haar om geld binnen te krijgen.

Ik denk dat ik nu wel voldoende geschreven heb en ik wil graag dat u het bedrag terugvraagt bij X. Dit geld is besteed voor mij i.v.m. het reïntegratiebeleid. Dit is echter een fiasco geworden en een vaste baan heb ik er niet door. Als mijn medecursisten geen bedrag meer verschuldigd zijn, zou ik niet weten waarom het geld dat Cadans voor mij betaald heeft niet teruggevorderd kan worden.

Ik hoop dat u mij op de hoogte houdt, conform onze afspraak..."

4. Bij brief van 19 augustus 2000 liet verzoekster de arbeidsdeskundige van Cadans het volgende weten:

"...Betreft: vergoeding scholingskosten verbonden aan de Post HBO-opleiding tot praktijkvoerend verpleegkundige

(...)

Naar aanleiding van ons telefonisch gesprek betreffende eventuele vergoeding van bovenstaande Post HBO-opleiding in het kader van de wet REA, stuur ik u hierbij de gegevens betreffende de opleiding.

Ik weet niet of dit van invloed is op een eventuele toekenning, maar ik ben HBO opgeleid (I.C./C.C.U.-verpleegkundige) en deze Post HBO-opleiding tot praktijkondersteuner is een beroepsopleiding. Deze opleiding heb ik ook nodig om straks aan de slag te kunnen als praktijkondersteuner.

Het mislukken van het voortraject van X betekent voor mij een grote financiële tegenvaller, alsook het niet aan de slag kunnen op dit moment als praktijkondersteuner. In mijn contract was n.l. vastgelegd dat zij de Hoge School zouden financieren middels subsidies of zouden vóórfinancieren en dat ik dan tijdens mijn 2-jarige detachering de opleidingskosten van de Hoge School afbetaal. Helaas!

Ik hoop dat u iets voor mij kunt betekenen wat betreft een eventuele vergoeding voor de Post HBO-opleiding...."

5. Bij e-mailbericht van 20 september 2000 diende verzoekster een klacht in bij Cadans met de volgende inhoud:

"...M.b.v. de wet REA heb ik m.i.v. 13 dec 1999 een voortraject mogen volgen via het bemiddelingsburo X (...) voor praktijkvoerend verpleegkundige. Kosten 9750 gulden. Dit voortraject is een fiasco geworden. Ze komen mijn contract niet na (detachering m.i.v. 15 augustus) en de theorie die gegeven werd was totaal niet onderbouwd. De stageperiode werd niet ingevuld met als gevolg dat ik 2 maanden heb thuisgezeten. Ik heb mijn arbeidsdeskundige hierover uitgebreid ingelicht en ook melding gemaakt dat mijn groepsgenoten het bedrag van 9750 gulden niet meer hoeven te betalen.

X betaalt niet terug aan Cadans.

Ondanks mijn correspondentie naar mijn arbeidsdeskundige over het slechte verloop wat betreft dit reïntegratieproject krijg ik noch telefonisch, noch schriftelijk bericht terug. Telkens moet ik zelf telefonisch contact zoeken.

Op mijn laatste telefoontje met als vraag of Cadans de 9750 gulden terugvraagt van X kreeg ik als antwoord dat dit niet zo zou zijn. Wat ik niet begrijp is dat X (niet; N.o.) ter verantwoording wordt geroepen..."

6. Cadans bevestigde de ontvangst van verzoeksters klachtbrief bij brief van 21 september 2000. Het secretariaat van de klachtencommissie van Cadans te Zeist liet daarbij voorts weten:

"...Uw brief zal worden behandeld volgens de klachtenprocedure. Dit betekent dat de manager van het bedrijfsonderdeel waar uw klacht betrekking op heeft u binnen twee weken na dagtekening van deze ontvangstbevestiging informeert over het resultaat van het onderzoek naar uw klacht. Indien dat onderzoek meer tijd vergt, ontvangt u daarover een vertragsbericht.

Het klachtensecretariaat zorgt er voor dat klachten en de afhandeling ervan worden geregistreerd.

Regelmatig rapporteert het secretariaat hierover aan de directie van Cadans.

Kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening staat daarbij voorop.

Het is niet de taak van het klachtensecretariaat om inhoudelijk te reageren op uw klacht.

Uw brief hebben wij doorgezonden aan de heer E. (vestigingsmanager Breda).

Binnen twee weken na heden kunt u een reactie tegemoet zien..."

7. Bij brief van 4 oktober 2000 liet de vestigingsmanager van Cadans, basiskantoor Breda, verzoekster weten:

"...U heeft zich beklaagd over het feit dat het voor u ingezette reïntegratietraject niet naar tevredenheid is verlopen en dat de door u gestelde vragen niet beantwoord worden. Dit was voor ons aanleiding om uw dossier goed te bestuderen en met betrokken medewerker te spreken.

Uit het onderzoek is gebleken dat wij u steeds de gevraagde informatie verstrekt hebben. Wellicht heeft u hier een ander beeld over, doordat u het inhoudelijk vaak niet eens was. U bleef vervolgens contact opnemen, over door ons reeds afgesloten zaken.

Wij betreuren het ten zeerste dat het reïntegratietraject niet gelopen is, zoals u had verwacht. Het is in ieders belang dat een dergelijk traject uiteindelijk leidt tot het hervatten van arbeid. Hierop is daarom steeds onze inspanning gericht. In dit verband toetsen wij zeker de prestaties van onze opdrachtnemers en spreken hen, in geval van wanprestatie, hierop aan. Het is echter aan Cadans om te bepalen wanneer er sprake is van een wanprestatie en welke consequenties we daaraan willen en kunnen verbinden..."

B. Standpunt verzoekster

1. Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

2. In haar verzoekschrift van 11 oktober 2000 aan de Nationale ombudsman gaf verzoekster aan:

"...Dertien december 1999 ben ik gestart met een voortraject tot praktijkondersteuner in een huisartsenpraktijk bij bemiddelingsbureau X (...). In het kader van de Wet REA kreeg ik toestemming van Cadans om dit voortraject te volgen en Cadans betaalde de opleidingskosten ad Fl. 9750.

Helaas werd dit voortraject een fiasco. X heeft met mij een zakelijk contract getekend dat ze niet zijn nagekomen, n.l. (...):

Opleiding Fase 1:

3 maanden theorie: incompetente leerkracht, tot driemaal weggestuurd. Geen onderbouwd lesprogramma. Hierdoor uitval van lesdagen en 4 maal een lesroosteraanpassing. Resultaat: een rommelig geheel, geen voorbereiding van lessen, kortom weinig geleerd.

3 maanden stage naar keuze: stageplaatsen waren niet of slecht geregeld. Uiteindelijk heb ik mijn stage zelf geregeld en alleen bij een huisarts. Zie bijlage brief van 6 juni aan Cadans; deze brief is niet waar.

Opleiding/werk Fase 2: geen aanmelding aan de Hogeschool Nijmegen en geen detachering.

Werk Fase 3: geen detachering.

Als groep hebben wij geprobeerd om in gesprek te komen met X, daar wij alle begrip hadden voor de situatie dat wij een pilotgroep waren. Dit werd ons niet in dank afgenomen. Hierbij mag niet onvermeld blijven dat wij als groep onheus bejegend zijn tot het intimiderende toe door X (...).

22 juni jl. heeft X de groep medegedeeld dat niemand meer Fl. 9750 hoeft te betalen, omdat ze niet konden bieden wat ze beloofd hadden. Er werd mij verteld dat het geld van Cadans niet teruggestort zou worden.

Ik probeer nu in chronologische volgorde neer te zetten hoe het verder ging tussen (de betreffende arbeidsdeskundige; N.o.) van Cadans en mijn contact met haar.

April: telefonisch op de hoogte gesteld van het verloop van bovenstaand voortraject.

Reactie: geen.

Brief van 1 juli aan (de arbeidsdeskundige; N.o.) (...): reactie: geen.

Brief van 21 juli aan (de arbeidsdeskundige; N.o.) (...). Deze brief heb ik geschreven nadat ik telefonisch contact met haar heb gezocht. Tijdens dit contact heeft zij er mee ingestemd dat mijn reïntegratieuitkering verlengd zou worden tot 1 november om stage te kunnen lopen.

Brief van 19 augustus aan (de arbeidsdeskundige; N.o.) (...): geen reactie. Na wederom zelf telefonisch contact gezocht te hebben kreeg ik te horen dat ik niet in aanmerking kom voor vergoeding van scholingskosten. Ook X werd niet gevraagd om het bedrag van Fl. 9750 terug te storten, dit op basis van een kosten/baat analyse?!

Brief van 26 september aan (de arbeidsdeskundige; N.o.) (...). (De arbeidsdeskundige; N.o.) belt mij 2 oktober op en vertelt mij dat ik niet in aanmerking kom voor vergoeding. De reden is dat het een Hbo-opleiding is waarop ik vraag om meer informatie hieromtrent, maar dit blijft duister. Mijn volgende vraag is hoe ik nu dan verder moet, omdat ik vanaf december vorig jaar mijn tijd en energie gestoken heb om uiteindelijk weer aan het werk te komen als praktijkverpleegkundige bij een huisarts. Haar antwoord was dat er genoeg andere mogelijkheden waren voor mij. Kortom, dit was gebeurd en dat was het dan.

3 oktober: daar ik steeds tegen een muur aanliep is mijn man zich ermee gaan bemoeien en is deze ochtend naar (de arbeidsdeskundige; N.o.) gegaan en heeft een gesprek geëist. Tijdens dit gesprek heeft hij haar proberen duidelijk te maken dat het argument dat zij aanvoerde voor geen vergoeding ongegrond was. Resultaat: ze zou de beslissing herzien. Gevolg: 4 oktober bericht ontvangen van Afdeling Voorzieningen/REA, dat ik de scholingskosten vergoed krijg van de Hogeschool Nijmegen.

20 september: via de website van Cadans heb ik een klacht ingediend bij de klachtencommissie betreffende het niet beantwoorden van mijn brieven en het slecht voorlichten en niet begeleiden in het falen van X. (...)

11 oktober: bericht ontvangen van Cadans betreffende mijn klacht (...). U begrijpt dat ik vol verbazing deze brief heb gelezen.

1. Op mijn brieven is helaas maar 1 keer telefonisch gereageerd en dit was 2 oktober. Verder zijn mijn brieven nooit beantwoord vanuit haar initiatief. Ik kan dus ook geen beantwoorde brieven vanuit Cadans meesturen. Het is mij ook totaal onduidelijk welke zaken zij hebben afgesloten.

2. De inspanning die zij verricht hebben om mij weer aan het werk te krijgen zijn zeer nihil te noemen. Ik heb nooit een persoonlijk gesprek gehad nadat duidelijk werd dat X uit gebakken lucht bestond. Ik heb hierin geen begeleiding gehad van hoe ik dan het beste verder kon gaan om uiteindelijk toch weer aan de slag te kunnen. Wanneer ik hier eigen initiatief toon ondervond ik meer tegenwerking dan medewerking.

3. Wat betreft de beoordeling wanneer er sprake is van een wanprestatie is mij helemaal een vraagteken en wel hierom; X heeft een contract met mij afgesloten waarin een opleiding werd verzorgd en daarna voor minimaal 2 jaar werk. Dit hebben ze niet waargemaakt. Ik denk dat ik dan mag spreken van een wanprestatie.

4. Verder is het vlg. de brochure van Cadans gebruikelijk dat bij een klacht beide partijen gehoord worden. Ik ben niet gehoord..."

C. Standpunt Cadans Uitvoeringsinstelling BV

1. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman werd Cadans onder meer verzocht de volgende vragen te beantwoorden:

"

Moet de brief van 4 oktober 2000 als officiële reactie op verzoeksters klacht per e-mail van 20 september 2000 worden gezien?

Zo ja, voldoet deze reactie naar uw mening aan het bepaalde in artikel 14 van het Reglement Klachtenbehandeling van Cadans? Graag een toelichting.

Waarom is geen toepassing gegeven aan het bepaalde in artikel 13 van het Reglement (beginsel van hoor en wederhoor)? Ziet u aanleiding verzoekster alsnog te horen?

Wat wordt bedoeld met de zinsnede in de brief van 4 oktober 2000 dat steeds de gevraagde informatie is verstrekt? Wanneer en op welke wijze is informatie verstrekt en om welke informatie ging het? In dat verband verzoek ik u te reageren op de grief van verzoekster dat op haar brieven slechts eenmaal telefonisch is gereageerd en dat op haar brieven verder nooit is gereageerd vanuit initiatief van de betrokken arbeidsdeskundige.

Welke zaken worden bedoeld met "door ons reeds afgesloten zaken"? Is verzoekster ervan in kennis gesteld dat u bepaalde zaken had afgesloten?

Ik verzoek u te reageren op hetgeen verzoekster met betrekking tot de inspanningen van Cadans heeft aangegeven in haar brief aan de Nationale ombudsman."

2. In reactie hierop deelde Cadans bij brief van 14 november 2000 onder meer het volgende mee:

"1. Onze brief van 4 oktober 2000 is inderdaad de officiële reactie op de klacht per e-mail van 20 september 2000.

2. Naar onze mening is de procedure grotendeels afgehandeld conform het gestelde in artikel 14 van het reglement klachtenafhandeling Cadans Uitvoeringsinstelling BV. We hebben heel duidelijk de bevindingen en conclusies van ons onderzoek weergegeven. We hebben echter verzuimd om expliciet aan te geven dat we de klacht ongegrond achtten en hebben niet verwezen naar de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman.

3. We hebben op grond van artikel 13 lid 2 van eerdergenoemd reglement afgezien van het horen van de klaagster.

4. Met de genoemde zinsnede wordt bedoeld dat we vele telefonische contacten met betrokkene hebben gehad en daarin steeds uitgebreid ingegaan zijn op de problematiek.

Het is juist dat klaagster, na toezending van een brief aan de arbeidsdeskundige, vaak als eerste telefonisch contact legde. Zij deed dit echter steeds binnen een uiterst korte tijd, nadat wij de brief ontvangen konden hebben, waardoor ons de mogelijkheid ontnomen werd om adequaat te reageren.

5. Met de afgesloten zaken bedoelen we alle aspecten die betrekking hadden op de kwestie met X. Hierop bleef ze in alle gesprekken terugkomen, terwijl wij dit dossier gesloten hadden. We hebben dit in alle contacten met haar duidelijk gemaakt.

6. Onder dit punt gaan we in op de aspecten uit de klachtenbrief, welke nog niet onder de punten 1 tot en met 5 behandeld zijn.

Klaagster komt terug op haar eis dat wij een terugvordering bij X in zouden moeten stellen. Op grond van artikel 7 lid 2 van het reglement gaan wij hier niet nader op in, omdat wij van mening zijn dat dit op geen enkele wijze het belang van klaagster is.

Op de aanvraag om vergoeding van de kosten van een Hbo-opleiding hebben we een negatief besluit afgegeven. Helaas werd per abuis een beschikking verzonden, waarin we bekend maakten dat de vergoeding werd toegekend. Kort daarna werd een nieuw besluit verzonden, waarin medegedeeld werd dat de vergoeding niet werd toegekend en werd onze eerder toegezonden beschikking ingetrokken. Daarna heeft de afdelingsmanager een persoonlijk gesprek gehad met klaagster en haar echtgenoot. Hierbij is de gehele procedure besproken en heeft klaagster de gelegenheid gehad om haar grieven mondeling toe te lichten. We blijven echter bij het standpunt dat de klacht van 20 september 2000 ongegrond is. Wel kunnen we vaststellen dat het abusievelijk toezenden van de toekenningsbrief erg onzorgvuldig is geweest en dat daarmee de nodige verwachtingen zijn gewekt. Op basis daarvan hebben we besloten om de kosten van de Hbo-opleiding alsnog te vergoeden. Dit is klaagster en echtgenoot mondeling door de manager medegedeeld en kort daarna schriftelijk bevestigd. Voor de volledigheid willen we hier heel duidelijk stellen, dat we onze afwijzingsgronden voor de vergoeding van de kosten van de Hbo-opleiding nog steeds onverkort onderschrijven.

Na het gesprek gaf klaagster ons de indruk, dat ze door ons persoonlijk gesprek en het uiteindelijke besluit met betrekking tot de vergoeding van de Hbo-opleiding ook haar klacht als voldoende afgehandeld beschouwde.

Zoals we in onze brief van 4 oktober 2000 al schreven, betreuren we het ten zeerste dat het uitgezette traject bij X niet heeft geleid tot een bevredigend resultaat. We blijven echter van mening dat we ruimschoots aandacht hebben besteed aan het reïntegratietraject en dat we op een correcte wijze daarover gecommuniceerd hebben. De afwijzing van de aanvraag voor een vergoeding van de kosten van de Hbo-opleiding, is gebaseerd geweest op de daarvoor geldende regels. Uit coulance-overwegingen, ingegeven door het feit dat we door een foute beschikking verwachtingen hebben gewekt, is uiteindelijk toch het

bedrag dat nodig is voor de opleiding, aan klaagster vergoed."

3. Daarnaast gevraagd liet een medewerker van Cadans, basiskantoor Breda, op 1 februari 2001 telefonisch weten dat op verzoeksters brief van 1 juli 2000 geen ontvangstdatum staat vermeld. Volgens deze medewerker is de brief bij binnenkomst bij Cadans waarschijnlijk rechtstreeks naar de betreffende arbeidsdeskundige doorgestuurd en is de brief om die reden niet centraal geregistreerd.

Voorts deelde de betreffende medewerker mee dat verzoeksters brief van 21 juli 2000 zich niet in het dossier bevindt. Ook deze brief is naar zijn zeggen waarschijnlijk bij binnenkomst rechtstreeks naar de arbeidsdeskundige gestuurd.

D. Reactie verzoekster OP Het verslag van bevindingen

In een telefonische reactie naar aanleiding van het verslag van bevindingen benadrukte verzoekster dat Cadans naar haar mening onvoldoende met haar heeft gecommuniceerd en dat ook uit haar dossier, dat zij heeft ingezien, niet blijkt dat haar voldoende informatie is verstrekt. Voorts merkte verzoekster onder meer op dat zij steeds drie à vier weken nadat zij een brief aan de arbeidsdeskundige had geschreven telefonisch contact met deze had opgenomen en dat wanneer deze termijn volgens Cadans te kort was, (de arbeidsdeskundige van) Cadans haar dit had kunnen laten weten. Verzoekster gaf ook nog aan dat zij steeds het idee had gehad dat het aan X betaalde bedrag van f 9.750 van haar reïntegratiebudget afging.

Achtergrond

1. Reglement Klachtenbehandeling Cadans Uitvoeringsinstelling BV (vastgesteld bij besluit van 27 juli 1999 en gewijzigd bij besluit van 15 maart 2001)

Artikel 13: Hoor en wederhoor

"1. Cadans 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 de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

Artikel 14: Beslissing

"

Cadans stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die Cadans daaraan verbindt.

De beslissing op de klacht geeft een oordeel over het feit of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden door Cadans als omschreven in de klacht, al dan niet behoorlijk is geweest.

Bij het tot stand komen van een oordeel over de klacht wordt getoetst of de wijze van uitvoering voldoende zorgvuldig jegens de klager is geweest en of zij heeft plaatsgevonden met afweging van alle in aanmerking komende belangen.

Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman."

2. Algemene wet bestuursrecht (Wet van 4 juli 1992, Stb. 315)

Artikel 9:10:

"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 de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt."

3. Algemene wet bestuursrecht, Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 25 837, Memorie van Toelichting, pag. 19-21:

"Artikel 9:10

Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor. De hoorplicht vormt een essentieel onderdeel van de schriftelijke klachtprocedure. Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit (...).

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 reageren.

(...)

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. (...)

Daarnaast wordt voorzien in de mogelijkheid om van het horen af te zien indien de klacht kennelijk ongegrond is. Horen in dat soort gevallen zal veelal weinig meer kunnen toevoegen en zal veelal niet opwegen tegen de daarmee gemoeide bestuurslasten..."