



Rapport gemeentelijke ombudsman

“Na 2 maanden zou ik worden bemiddeld naar een betaalde baan.”

inzake de klachten van de heer N.
over het het cluster Werk en Inkomen van
de gemeente Rotterdam

Dossiernummer: 2015.178
Datum: 9 juni 2016



Samenvatting

De heer N. ontvangt een bijstandsuitkering en wil graag een betaalde baan. Omdat hij al geruime tijd zonder werk zit, begint hij op aangeven van de gemeente Rotterdam op een werkervaringsplaats bij Magis010. Na 2 maanden werken met behoud van uitkering komt hij in aanmerking voor bemiddeling naar een betaalde baan. Hij begint gedreven aan zijn werkzaamheden en maakt een positieve indruk. Na afloop van de 2 maanden wordt hem een verlenging aangeboden op de werkervaringsplaats, maar dat wil hij niet. Hij wil een betaalde baan. Boos en teleurgesteld benadert hij de ombudsman.

De ombudsman concludeert na onderzoek dat de afspraken werden veranderd. Het aanbieden van een verlenging, in plaats van bemiddeling naar werk, was voor de heer N. "als het wijzigen van de spelregels, terwijl het spel wordt gespeeld". De gemeente heeft onvoldoende betrouwbaar gehandeld. De gemeente had in de gesprekken met de heer N. meer en betere informatie moeten geven over wat de heer N. kon verwachten. Op die manier had de heer N. realistische verwachtingen kunnen hebben van zijn werkervaringsplaats en van de volgende stappen in zijn re-integratie.



Inleiding

De heer N. ontvangt sinds oktober 2012 een bijstandsuitkering. Hij wil graag een betaalde baan. De gemeente Rotterdam plaatst hem voor 2 maanden op een werkervaringsplaats (WEP) bij Magis010. Magis010 is een dochter onderneming van RadarAdvies en biedt activiteiten op het gebied van sociaal ondernemen. Magis010 ondersteunt werkzoekenden bij het vinden van een geschikte baan. De heer N. verwacht na afloop van het traject te worden bemiddeld naar een reguliere baan. In plaats daarvan krijgt hij door Magis010 een verlenging van zijn traject aangeboden. Dat zou betekenen dat hij met behoud van zijn uitkering bij Magis010 werkzaam blijft. De heer N. weigert de verlenging, omdat hij verwachtte dat Magis010 hem een vaste baan zou aanbieden. Hij legt zijn klachten voor aan de ombudsman.

Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek heeft de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel opgesteld. De heer N., de wethouder Werkgelegenheid en Economie, Magis010 en de directeur W&I hebben de gelegenheid gekregen om op de bevindingen te reageren. Naar aanleiding van de reacties heeft de ombudsman onderstaand oordeel vastgesteld. Bijlage en onderdeel van dit rapport is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.

Klachten

De ombudsman vat zijn klachten als volgt samen.

Klacht 1 De afdeling Matching van de gemeente Rotterdam en Magis010 zouden mij na 27 juli 2014 aan een baan helpen met salaris. Sindsdien heb ik vrijwel alleen gewerkt met behoud van mijn uitkering. Vaak 40 uur per week.

Klacht 2 In de klachtafhandelingsbrief van de gemeente is niet op al mijn klachten ingegaan. Het gaat dan vooral om de klachten:

- *“Magis010 en de gemeente zijn de beloofde ‘matching’ niet nagekomen.”*
- *“Ik begin helemaal opnieuw (‘bij nul’) in een ander traject in september 2014. Dit vind ik onrechtvaardig.”*



Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten, omstandigheden en standpunten.

1. De heer N. heeft sinds 4 oktober 2012 een bijstandsuitkering. Tegelijkertijd doet hij vrijwilligerswerk bij de Voedseltuin¹. De heer N. was daar op dat moment 6 dagen per week werkzaam.
2. Op 22 april 2014 stuurt de concerndirecteur van Werk en Inkomen aan de heer N. een oproep voor een gesprek over een Werkervaringsplaats (WEP). In de brief staat niet wie het gesprek zal voeren. Tijdens het gesprek krijgt de heer N. een aanbod voor een traject bij Magis010.
3. Op 12 mei 2014 spreekt de heer N. met zijn werkconsulent. De heer N. kiest voor een plaatsing in de stadskwekerij van Magis010². De werkzaamheden in de kwekerij zijn bijvoorbeeld het knippen van stekjes van de Hedera (klimplant) en het steken van deze stekjes in potten. De werkconsulent van de gemeente Rotterdam schrijft:
*“Werkzoekende gesproken over arbeidsmogelijkheden en WEP-trajecten. Werkzoekende is duidelijk enthousiast en gemotiveerd ‘om er wat van te maken’. Gevraagd naar zijn reden/motivatie om voor Magis010 Stadskwekerij te kiezen antwoordt werkzoekende, dat hij na 23 jaar in supermarkten gewerkt te hebben ‘nu in het groen te willen werken, omdat hij ervaring heeft met de Voedseltuin EN het werken in het groen hem een rustgevoel brengt’...
Werkzoekende wil graag zijn leven weer op de rails krijgen en kiest voor WEP B, waarbij hij na 2 maanden met behoud van uitkering aangemeld kan worden bij sectorteam Haven/Logistiek/(Glas)Tuinbouw.”*
4. De heer N. en de werkconsulent ondertekenen op 12 mei 2014 ook een Plan van Aanpak waarin staat:
“U bent aangemeld bij team Pre-Matching. Er wordt van u verwacht dat u actief solliciteert naar een baan waarbij u voldoende inkomsten uit arbeid verkrijgt om zelfstandig in uw levensonderhoud te voorzien. Om u te helpen uw kansen op werk te vergroten hebben wij u aangemeld bij Magis010 voor een traject richting Werk...”.

¹ De Voedseltuin in Rotterdam kweekt met behulp van vrijwilligers biologische groente en fruit. Deze producten worden gebruikt om de pakketten van de Voedselbank in Rotterdam aan te vullen. Daarnaast is de Voedseltuin een werkgelegenheidsproject voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.

² Magis010 is actief op het gebied van kringloopwinkels, onderhoud openbare ruimte, postbezorging, fietsenstallingen, reparatie en onderhoud van scootmobielen en diverse andere werksoorten.



5. De gemeente meldt de heer N. op dezelfde datum (12 mei 2014) aan bij Magis010 voor het traject Stadskwekerij WEP-B. Het traject duurt 2 maanden. Ter bevestiging stuurt de concerndirecteur op 12 mei 2014 een brief met als onderwerp 'Bevestiging klant aanmelding'. In de brief staat:
"Door een nauwe samenwerking tussen de gemeente Rotterdam en werkgevers in de regio Rotterdam kunnen wij u een traject met behoud van uitkering aanbieden."
6. In het informatieblad 'Re-integratietraject Magis010', een bijlage bij de brief van 12 mei 2014 van de concerndirecteur aan de heer N., staat:
"Wat is Magis010? Bij Magis010 wordt u geplaatst op een werkervaringsplaats. Er zijn werkervaringsplaatsen op verschillende niveaus. Met een werkervaringsplaats kunt u:
 - doorstromen naar een hoger werkniveau;
 - bemiddelbaar worden voor een bepaalde functie; en
 - uitstromen naar betaald werk."Onderaan het blad staat dat aan de informatie geen rechten ontleend kunnen worden.
7. Op 26 mei 2014 tekenen alle betrokkenen (Magis010, gemeente Rotterdam en de heer N.) een plaatsingsovereenkomst voor de periode 28 mei 2014 tot 27 juli 2014. De heer N. zal gemiddeld 28 uur per week werken. Na een maand wordt dit gemiddeld 32 uur. De heer N. tekent ook de gedragscode Magis010 B.V. In een bijlage met de naam 'Uitleg trajecten en Gedragscode' staat:
"Traject B
Deelnemers: doorgroefase naar afdeling Matching beschikken over aangetoonde werknemersvaardigheden.
Duur: 2 maanden
Aantal uren: eerste maand 28 uur, tweede maand 32 uur."
8. Uit eerder onderzoek van de ombudsman naar re-integratie van uitkeringsgerechtigden in Rotterdam bleek dat ongeveer 10% van de deelnemers aan trajecten bij Magis010 kan doorstromen naar een baan bij Magis010³ zelf.

³ Zie pagina 56 van mijn rapport 'Het pad naar werk..., niet geplaveid, wel schoongeveegd!' van 28 mei 2015



9. Op 19 juni 2014 vindt een tussenevaluatie plaats van het Magis010 traject van N. De evaluatie is positief, dat wil zeggen dat de heer N. het goed doet. Er staan opmerkingen als 'erg zelfstandig', 'werkt hard', 'erg gemotiveerd' et cetera. Er zijn twee ontwikkelpunten. Bij 'Advies' staat vetgedrukt 'Aanmelden voor aan de slag' eronder staat een leeg vierkantje met erachter 'Doorstroom naar Werkervaringsplaats B+' Onder het kopje 'Werk en privé- en externe omstandigheden (van invloed op functioneren)' staat:
"De heer N. heeft veel werkervaring. Hij heeft in een voedseltuin gewerkt, heeft in een bloemenveiling gewerkt en heeft 22 jaar bij Bas van der Heijden als zuivelmanager gewerkt. N. geeft aan dat hij geen lichamelijke beperkingen heeft en voor alles open staat. Een leerwerktraject lijkt hem ook een hele leuke uitdaging"
10. Op 1 juli 2014 stuurt de gemeente Rotterdam aan de heer N. een oproep voor een gesprek op 29 juli 2014. Het gesprek gaat over het vervolg op zijn Magis010-traject.
11. Op 23 juli 2014 schrijft een coach werk van Magis010, in een formulier voor het melden van maatregelwaardig gedrag⁴:
"...N. vertelde dat hij aan het wachten is op een reguliere baan. Ik heb nogmaals het doel van het WEP traject uitgelegd. Hij bleef volhouden dat iemand vanuit de gemeente hem heeft toegezegd dat hij na drie maanden een reguliere baan zou krijgen. Hij stond vervolgens op met de melding dat hij hier geen dag langer meer komt werken en dat het hem niet uitmaakt dat hij gekort kan worden op zijn uitkering. Hij heeft zijn spullen ingeleverd en heeft zijn werkplek verlaten. "
12. Op 29 juli 2014 tekenen de heer N. en de gemeente Rotterdam een plan van aanpak. Het plan is geldig van 29 juli 2014 tot en met 31 december 2014. In het plan staat onder andere:
"U wordt aangemeld bij Matching. Er wordt van u verwacht dat u actief solliciteert naar een baan waarbij u voldoende inkomsten uit arbeid verkrijgt om zelfstandig in uw levensonderhoud te voorzien. Om u te helpen uw kansen op werk te vergroten gaan wij u aanmelden bij (de matchmakers van) sectorteam Haven, Transport, Logistiek & Tuinbouw (kortweg HTL).....in een afzonderlijk plan kunnen nog andere verplichtingen worden opgenomen"

⁴ Maatregelwaardig gedrag betekent gedrag dat de gemeente kan aangrijpen voor een korting op de uitkering.



13. Een werkconsulent van de gemeente Rotterdam mailt op 29 juli 2014 aan een collega dat hij afziet van een maatregel voor de heer N. Hij heeft het traject bij Magis010 administratief afgesloten met een 'positief' resultaat.
14. De heer N. tekent op 25 september 2014 een plan van aanpak. Het plan van aanpak is geldig van 30 juli 2014 tot 29 april 2015. De doelstelling is uitstroom naar regulier werk door middel van korte werkgerelateerde trajecten en/of regelmatige afspraken. Naast diverse verplichtingen, heeft de heer N. recht op sectorgerichte bemiddeling en advies en ondersteuning bij het vinden van betaald werk.
15. Op 14 oktober 2014 nodigt het cluster Werk en Inkomen de heer N. uit voor een voorlichtingsbijeenkomst op 28 oktober 2014 door een uitzendbureau over een vacature in de glastuinbouw.
16. Op 13 november 2014 nodigt het cluster Werk en Inkomen de heer N. uit voor de training 'Portfolio naar werk'. Gedurende 8 weken wordt hij iedere vrijdagochtend verwacht voor een training. Onderwerpen die behandeld gaan worden zijn het maken van een Curriculum Vitae, het schrijven van een motivatiebrief en een 'elevatorpitch'.
17. Op 18 november 2014 start een proefplaatsing van 2 maanden met behoud van uitkering bij een potplantenkwekerij. De training 'Portfolio naar werk' komt daarmee te vervallen. In een telefoonnotitie van de gemeente Rotterdam staat dat er na 2 maanden een mogelijkheid bestaat voor een uitzendovereenkomst van 6 maanden.
18. De plaatsing bij een potplantenkwekerij gaat niet door. De heer N. stelt dat hij niet op de afgesproken tijd is opgehaald bij een opstaplocatie. De chauffeur beweert dat de heer N. niet aanwezig was op de afgesproken tijd. De lezingen over het ophalen verschillen en de communicatie daarover verloopt moeizaam.
19. Van 24 november 2014 tot 24 januari 2015 plaatst de gemeente de heer N., op proef, als tuinbouw medewerker bij een uitzendbureau. Hij werkt daar met behoud van uitkering.
20. Op 23 januari 2015 ondertekent de heer N. een uitzendovereenkomst met een uitzendbureau. Hij hoeft geen beroep meer te doen op een uitkering.



21. In een formulier 'Melding maatregelwaardig gedrag' van 10 maart 2015 staat:
"Kandidaat heeft voordat hij bij Matching kwam een traject doorlopen bij Magis010, waar volgens kandidaat hem een toezegging is gedaan, die niet is nagekomen bij Magis. Kandidaat heeft daardoor een soort wrok/vendetta tegen de gemeente Rotterdam..."
22. **Standpunt klager**
Het standpunt van de heer N. is overeenkomstig zijn klacht.
Hij stelt dat een werkcoach van Magis010 hem vertelde dat hij opviel door zijn gedrevenheid en wellicht voorman zou kunnen worden. Hij begon eerder met 32 uur per week werken dan was afgesproken. De voorman en diens 2 assistenten van dat moment hadden een vast contract bij Magis010. Als hij zijn Curriculum Vitae (CV) aanleverde kon de werkcoach proberen hem te matchen met werkgevers uit het bestand. Met hulp van een maatschappelijk werkster heeft hij toen zijn CV aangeleverd. Tijdens de vakantie van de werkcoach heeft de heer N. een trajectverlenging van 9 maanden aangeboden gekregen met behoud van uitkering. In totaal zou de heer N. dan 11 maanden werken voor Magis010 met behoud van zijn uitkering. De heer N. wilde niet pas na nog 9 maanden worden bemiddeld naar regulier werk. Dat was niet de afspraak. Hij wilde niet dat Magis010 *"zich over zijn rug zou verrijken"*.
23. **Standpunt gemeente**
De afhandeling van de klacht van 22 augustus 2014 is niet gegaan zoals zou moeten. De gemeente biedt excuses aan voor de klachtaspecten die niet zijn behandeld in relatie tot het traject bij Magis010.
De heer N. is niet opnieuw gestart na beëindiging van het traject bij Magis010. Overeenkomstig het plan van aanpak en de opbouw van het re-integratietraject is hij aangemeld bij het sectorteam Haven, Transport, Logistiek en Tuinbouw. Het betreft een vervolgtraject. Uit de beschikbare informatie is niet gebleken dat de heer N. een toezegging is gedaan dat hij na het traject van Magis010 een betaalde baan zou krijgen. Na afronding van het Magis010 traject zou de heer N. worden aangemeld bij een sectorteam om te worden bemiddeld naar werk. In een brief van 9 juni 2015 van de gemeente Rotterdam aan de ombudsman staat dat de coaches van Magis010 vacatures aanbieden waar op kan worden gesolliciteerd. Een succesvolle sollicitatie kan leiden tot uitstroom naar de reguliere arbeidsmarkt. Dit is van meerdere factoren afhankelijk. De werkgever speelt een belangrijke rol en bepaalt of iemand wordt aangenomen.



24. *Standpunt Magis010*

Een werkcoach bij Magis010 was tevreden over de heer N. Op een werkervaringsplaats (WEP) had de heer N. mogelijk als voorman kunnen oefenen. De heer N. is geen reguliere baan toegezegd. Werkervaringsplaatsen kunnen geen vaste banen worden, omdat er dan geen plaats meer is voor nieuwe cliënten die een WEP nodig hebben. Kan het zijn dat de heer N. zelf een te hoge verwachting heeft gekoesterd in plaats van dat hem iets is toegezegd?

De heer N. had veel klachten over de gemeente en dacht dat hij gelijk een baan zou krijgen. Het is opvallend dat in de brief van de ombudsman staat dat de heer N. bij de gemeente juist klachten heeft geuit over Magis010.

Om de tijd tussen traject B en de daadwerkelijke bemiddeling door de afdeling Matching te overbruggen is aan de heer N. traject B+ voorgesteld. De duur hiervan was 3 maanden. Tegelijkertijd zou hij dan worden aangemeld bij Matching. Er was geen sprake van een traject van 7 of 9 maanden. Het trajectplan dat de werkcoach had willen laten ondertekenen door de heer N. heeft de werkcoach niet meer. Het was een standaardovereenkomst, waar handmatig de gegevens van de deelnemer worden ingevuld.

In de tweede helft van 2014 is Magis010 begonnen met het aanbieden van B+ trajecten. Later is traject B+ ingekort tot 2 maanden. Het is mogelijk dat de heer N. hier van zijn werkconsulent(-en) van de gemeente Rotterdam geen goede voorlichting over heeft gehad. Het kan ook zijn dat de heer N. een formulier had met de trajecten van Magis010 waar B+ (nog) niet opstond.

Wet en regelgeving

25. Artikel 9 van de Wet Werk en Bijstand (nu Participatiewet) op basis waarvan het (re-integratie) plan van aanpak en het trajectplan of de plaatsingsovereenkomst worden aangeboden.



Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

De ombudsman toetst het optreden van de gemeente Rotterdam aan de behoorlijkheidsvereisten:

26. **Betrouwbaarheid** De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren.
27. **Goede organisatie** De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld.

Overwegingen

28. De ombudsman heeft uit het dossier de overtuiging gekregen dat de heer N. de kortste weg naar betaald werk wilde bewandelen en dat hij hoge verwachtingen had van het traject bij Magis010. De opmerking 'je zou wel voorman kunnen worden' heeft de verwachting van de heer N., dat de gemeente of Magis010 hem direct naar een betaalde baan zouden bemiddelen, versterkt.
29. De ombudsman stelt vast dat ook de gemeente Rotterdam en Magis010 de gedrevenheid van de heer N. hebben opgemerkt.
30. De heer N. is weliswaar volgens afspraak aangemeld bij de sectorteams van de afdeling Matching, maar dit gebeurde niet eerder dan nadat hij abrupt een trajectverlenging Magis010 had geweigerd en de gemeente van het opleggen van een maatregel korting op de bijzondere uitkering had af gezien.
31. Het verlengen van een lopend traject of het toevoegen van een extra traject (B+) merkt de ombudsman aan als het wijzigen van de spelregels terwijl het spel wordt gespeeld.
32. Wanneer de klachten in samenhang worden bekeken, lijkt het "management" van de verwachtingen van de heer N. tekort geschoten. Is hem bijvoorbeeld verteld hoe lang het gemiddeld duurt voor een succesvolle bemiddeling naar werk plaatsvindt, of hoeveel succesvolle bemiddelingen er worden gerealiseerd?



33. De ombudsman hecht belang aan goed verwachtingenmanagement en het consequent nakomen van toezeggingen aan uitkeringsgerechtigden tijdens de re-integratie. Vertrouwen is een basisvoorwaarde voor het samenwerken aan een succesvolle re-integratie. De gang van zaken gedurende het re-integratietraject hebben het vertrouwen van de heer N. in de gemeente geen goed gedaan. Dit verklaart ook de schijnbaar abrupte overgang van een uitgesproken positieve tussenevaluatie door Magis010, waar de heer N. een erg gemotiveerde indruk maakte, naar het weglopen bij de eindevaluatie.
34. Vanaf het moment dat Magis010 de heer N. een verlenging van zijn traject aanbiedt, lijkt de heer N. teleurgesteld in de dienstverlening van de gemeente en Magis010. De ombudsman kan zich dat voorstellen.
35. Voor het beoordelen van de klacht over het werken met behoud van uitkering heeft de ombudsman gekeken naar de periode van 27 juli 2014 tot 23 januari 2015. Dat zijn globaal 6 maanden. De heer N. heeft in deze periode 2 maanden fulltime gewerkt met behoud van uitkering. Gedurende, bij elkaar opgeteld, 4 van de 6 maanden heeft de heer N. gewacht op bemiddeling naar werk en op het starten van een proefplaatsing. In deze 4 maanden hebben enkele gesprekken met de gemeente en een voorlichtingsbijeenkomst plaatsgevonden. Een training (Portfolio naar Werk) was gepland, maar ging niet door wegens een proefplaatsing. De ombudsman heeft geen traject in september 2014 gevonden.

Oordeel

De ombudsman geeft een oordeel over het bestuursorgaan van de gemeente Rotterdam.

Klacht 1 De afdeling Matching van de gemeente Rotterdam en Magis010 zouden mij na 27 juli 2014 aan een baan helpen met salaris. Sindsdien heb ik vrijwel alleen gewerkt met behoud van mijn uitkering. Vaak 40 uur per week.

36. De klacht over de gemeente Rotterdam is gegrond. De gemeente heeft in eerste instantie onvoldoende betrouwbaar gehandeld ten aanzien van de toezegging aan de heer N. dat hij na 27 juli 2014 bemiddeld zou worden naar betaald werk. De door Magis010 aangeboden verlenging paste daar niet in. Dat de heer N. sindsdien alleen gewerkt heeft met behoud van uitkering is feitelijk niet juist. Het grootste deel van de tijd (4 van de 6 maanden) was de



heer N. in afwachting van een 'match'. Tijdens de 4 maanden vonden een aantal voor de heer N. zichtbare en 'onzichtbare' matchingsactiviteiten plaats.

Klacht 2 In de klachtafhandelingsbrief van de gemeente is niet op al mijn klachten ingegaan. Het gaat dan vooral om de klachten:

- *"Magis010 en de gemeente zijn de beloofde 'matching' niet nagekomen."*
- *"Ik begin helemaal opnieuw ('bij nul') in een ander traject in september 2014. Dit vind ik onrechtvaardig."*

37. De klacht over de gemeente Rotterdam is gegrond. Het niet ingaan op alle klachten is in strijd met de behoorlijkheidsnorm goede organisatie. De gemeente heeft hier reeds excuses voor aangeboden. Zie ook het oordeel over klacht 1.

Aanbeveling

De ombudsman ziet in het voorgaande geen aanleiding om aan zijn oordeel een aanbeveling te verbinden.



Bijlage bij rapport 2015.178

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 2 augustus 2014 mailt de heer N. een aantal klachten over de uitvoering van zijn re-integratie bij Magis010.
2. De ombudsman vraagt de heer N. op 4 augustus 2014 om meer informatie en nodigt hem uit om een afspraak te maken voor een gesprek.
3. Op 11 augustus 2014 spreekt de ombudsman met de heer Neef op het bureau van de ombudsman. Van dit gesprek is een verslag gemaakt.
4. Op 13 augustus 2014 mailt de ombudsman aan de heer N. een concept van het gespreksverslag.
5. De ombudsman stuurt op 22 augustus 2014 de klachten door naar de gemeente Rotterdam met het verzoek de klacht eerst intern af te handelen.
6. Op 16 augustus 2014 stuurt de gemeente Rotterdam een ontvangstbevestiging. De gemeente kan niet garanderen dat de klacht binnen de servicenorm van van 4 weken wordt afgehandeld.
7. Op 10 november 2014 stuurt de betrokken klachtbehandelaar van de gemeente Rotterdam een e-mail dat de klacht in behandeling is genomen, maar dat het nog wel even kan duren voordat er een reactie komt.
8. Op 18 november 2014 stuurt de ombudsman een e-mail naar de klachtbehandelaar met een vraag over de stand van zaken.
9. Op 2 december 2014 laat de klachtbehandelaar per e-mail aan de ombudsman weten dat de klacht nog niet is afgehandeld.
10. In een brief van 9 december 2014 reageert de gemeente Rotterdam op de klachten. De gemeente biedt excuses aan voor de late afhandeling van de klacht.

Klachtbehandeling door de ombudsman

11. De heer N. laat de ombudsman op 23 januari 2015 weten dat hij het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht door de gemeente Rotterdam.
12. Op 30 januari 2015 schrijft de ombudsman dat hij even tijd nodig heeft om goed naar de klacht van de heer N. te kijken.
13. De heer N. brengt op 6 en 17 maart 2015 stukken naar de ombudsman en geeft een mondelinge toelichting.
14. Op 24 maart 2015 bedankt de ombudsman de heer N. voor de stukken en vraagt hij meer informatie over de gang van zaken met betrekking tot de beëindiging van de werkzaamheden bij Veldwerk Uitzendbureau.
15. De heer N. mailt op 8 april 2015 een verslag van een gesprek bij Veldwerk Uitzendbureau.



16. Op 28 april 2015 stuurt de ombudsman openingsbrieven van zijn onderzoek aan de gemeente Rotterdam en aan de heer N. Ambtshalve stelt de ombudsman ook een aantal vragen over de informatie-uitwisseling tussen de gemeente en Veldwerk Uitzendbureau en een maatregel die daaruit voortkomt op 17 april 2015.
17. Op 11 mei 2015 neemt de ombudsman inzage in het dossier van de heer N.
18. Op 9 juni 2015 stuurt de gemeente brieven aan de ombudsman waarin gereageerd wordt op de klachten en op de vragen die ambtshalve gesteld zijn.
19. Op 10 juni 2015 vraagt de ombudsman, in het kader van hoor en wederhoor aan de heer N. om te reageren op de brief van de gemeente Rotterdam van 9 juni 2015.
20. De heer N. bezoekt op 4 augustus 2015 het kantoor van de ombudsman met een vraag over de klachtbehandeling.
21. Op 5 augustus 2015 stuurt de ombudsman een e-mail met een antwoord op de vraag van 4 augustus.
22. Op 18 augustus 2015 schrijft de ombudsman een brief aan de directeur van Magis010. De ombudsman wil de werkcoach bij Magis010, als getuige horen.
23. Op 2 september 2015 neemt de werkcoach telefonisch contact op met een onderzoeker van ombudsman. Van het telefonisch hoorgesprek wordt een verslag gemaakt.
24. Op 2 september 2015 mailt de werkcoach een blanco plaatsingsovereenkomst. Normaliter ondertekenen de gemeente Rotterdam, Magis010 B.V. en de deelnemer de overeenkomst.
25. Op 25 september 2015 mailt de ombudsman een brief aan de werkcoach met een verslag van het telefonisch hoorgesprek.
26. De werkcoach van Magis010 mailt op 30 september 2015 dat hij het eens is met de inhoud van het verslag.
27. Op 4 maart 2016 stuurt de ombudsman zijn bevindingen en voorlopig oordeel aan de heer N., aan de wethouder Werkgelegenheid en Economie, aan het cluster Werk en Inkomen, aan de directeur van Magis010 en aan de werkcoach van Magis010.
28. Op 9 maart 2016 bevestigt de gemeente Rotterdam de ontvangst van de bevindingen en het voorlopig oordeel zoals gezonden aan het cluster Werk en Inkomen.
29. Op 15 maart 2016 bevestigt de gemeente de ontvangst van de bevindingen en het voorlopig oordeel zoals gezonden aan de wethouder Werkgelegenheid en Economie.
30. Magis010 reageert op 22 maart 2016 op de bevindingen en het voorlopig oordeel.



31. Op 26 mei 2016 reageert de gemeente op de bevindingen en het voorlopig oordeel van de ombudsman.
32. Op 27 mei 2016 neemt de ombudsman telefonisch contact op met de heer N. en vraagt of hij een reactie wil geven op de bevindingen en het voorlopig oordeel. De heer N. heeft niet de behoefte om te reageren.