



Rapport gemeentelijke ombudsman

inzake de klacht van mevrouw B. te Rotterdam
over het college van burgemeester en wethouders van
de gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen

Dossiernummer: 2014.460
Datum: 15 oktober 2015



Klachten

1. Mevrouw B. was in het kader van haar deelname aan het re-integratietraject DAADWerkt van 2 augustus 2010 tot 17 augustus 2011 werkzaam op de redactie van het Werkcafé. Tijdens haar werkzaamheden is zij het slachtoffer geworden van seksuele intimidatie door twee collega's. Volgens mevrouw B. heeft zij haar leidinggevende bij het Werkcafé alsmede haar opvolgende klantmanagers¹ bij het cluster Werk en Inkomen hiervan op de hoogte gebracht.
2. *Klacht 1:* mevrouw B. klaagt zich er over dat – ondanks het feit dat zij dit signaal wel aan haar leidinggevende bij het Werkcafé alsmede aan haar opvolgende klantmanagers bij het cluster Werk en Inkomen heeft gegeven - er van de zijde van de gemeente niets is ondernomen om haar tegen de seksuele intimidatie door twee oud-collega's in bescherming te nemen. Mevrouw B. vindt dat de gemeente mensen niet in zo'n situatie mag laten zitten en er voor moet zorgen dat je dit soort gedrag aan de kaak kunt stellen. Zij heeft het als vernederend ervaren om zich zo kwetsbaar te moeten voelen.

Klacht 2: mevrouw B. is het er niet mee eens dat de gemeente haar wegstuurt met de mededeling dat het te lang geleden is.

Onderzoek ombudsman

3. Op 17 januari 2014, 23 januari 2014 en 7 februari 2014 reageert de gemeente op de klacht van mevrouw B. Omdat mevrouw B. niet tevreden is over de klachtbehandeling door de gemeente, dient zij op 25 maart 2014 een klacht in bij de ombudsman. Op 18 september 2014 besluit de ombudsman een onderzoek naar de klacht in te stellen. Bijlage en onderdeel van deze bevindingen is een overzicht van de interne en externe klachtbehandeling.
4. Naar aanleiding van de klacht, de interne klachtbehandeling en de resultaten van het onderzoek, heeft de ombudsman zijn bevindingen met een voorlopig oordeel en een aanbeveling opgesteld. Mevrouw B., het college van burgemeester en wethouders, de wethouder Werkgelegenheid en Economie de heer M.J.W. Struijvenberg, de directeur Werk en Inkomen, de heer drs. Ing. V.J.M. Roozen en de directur van de Stichting Werkcafé hebben de gelegenheid gekregen om

¹ Nu 'werkconsulenten' genaamd.



daarop binnen 4 weken te reageren. Mevrouw B. en de wethouder hebben op de bevindingen gereageerd. Daarna heeft de ombudsman zijn bevindingen en definitief oordeel vastgesteld.

Bevindingen

De ombudsman gaat uit van de volgende feiten en omstandigheden.

5. Mevrouw B. is van 2 augustus 2010 tot 17 augustus 2011 in het kader van het re-integratietraject DAADWerkt werkzaam geweest bij de redactie van het Werkcafé. In die periode was mevrouw A. projectleider bij het Werkcafé.
6. Tijdens (een deel van) deze periode zijn D.L. en R.H. collega's van mevrouw B.
7. Op 5 november 2010 ontvangt mevrouw B. 2 e-mails van D.L. Mevrouw B. reageert per e-mail op de 1^e e-mail van D.L.
8. Op diezelfde dag stuurt mevrouw B. de 1^e e-mail die zij van D.L. heeft ontvangen met daarbij haar reactie op die e-mail, aan mevrouw A. door.
9. Op 5 november 2010 stuurt mevrouw A. een e-mail aan mevrouw B. waaruit blijkt dat zij de 1^e e-mail van D.L. en de reactie van mevrouw B. daarop gelezen heeft en waarin zij informeert hoe het met mevrouw B. gaat.
10. De inhoud van de e-mails van D.L. aan mevrouw B. is niet in een rechtstreeks of ander contact tussen mevrouw A. en D.L. besproken.
11. Geconfronteerd met de verklaring van mevrouw B., dat R.H. op zijn laptop van het Werkcafé filmpjes van dansende meisjes bekeek en zich daarna terugtrok in de toiletruimte, kan mevrouw A. zich herinneren dat haar dit verteld is. Zij verklaart dat zij dit zelf nooit heeft gezien.
12. Er is geen rechtstreeks of ander contact tussen mevrouw A. en R.H. over de filmpjes en zijn gedrag geweest.
13. Noch in het fysieke noch in het digitale bijstandsdossier van mevrouw B. bij de gemeente, is iets terug te vinden waaruit blijkt dat mevrouw B. haar klachten indertijd aan haar opvolgende klantmanagers bij het cluster Werk en Inkomen kenbaar heeft gemaakt of dat de gemeente bekend was met haar ervaringen bij het Werkcafé.
14. Klantmanager (nu matchmaker) de heer M. is niet bekend met signalen van mevrouw B. omtrent seksuele intimidatie. Hij kan zich niet herinneren dat mevrouw B. daarover ooit iets tegen hem gezegd heeft. Hij hoorde daar voor het eerst over nadat mevrouw B. daar op 10 december 2013 een klacht over had ingediend.
15. Ook klantmanager (nu werkconsulent) de heer O. kan de klacht van mevrouw B. over seksuele intimidatie niet plaatsen. Hij was de klantmanager van mevrouw B. vanaf 19 september 2011. Hij heeft van mevrouw B. nooit iets over seksuele



intimidatie gehoord noch heeft hij daar signalen van haar over ontvangen.

Evenmin heeft hij daar ooit wat van mevrouw A. van het Werkcafé over gehoord.

16. In de rapportages van het Werkcafé aan de gemeente over het verloop van de stage van mevrouw B. bij het Werkcafé wordt niets vermeld over een klacht van mevrouw B. over seksuele intimidatie of gebeurtenissen van dien aard.
17. In de tussen de gemeente en de Stichting Werkcafé gesloten samenwerkingsovereenkomst is bepaald dat het Werkcafé bij de gemeente onmiddellijk melding moet doen van "*oncoöperatief gedrag of grensoverschrijdende agressiviteit*" door een klant tegen een van de mededeelnemers aan het traject.

18. Standpunt mevrouw B.

R.H. bekeek op de laptop van het Werkcafé filmpjes met dansende meisjes en ging daarna een tijdje naar het toilet. Tevens liet hij portretfoto's van zichzelf op haar bureau achter. D.L. liet brieven bij haar achter waarvan zij er 1 of 2 naar mevrouw A. heeft doorgestuurd. Door mevrouw A. is niet kordaat op haar klachten gereageerd. De gemeente heeft – ondanks het feit dat zij haar leidinggevende bij het Werkcafé en haar opvolgende klantmanagers bij het cluster Werk en Inkomen daarvan op de hoogte heeft gebracht – niets gedaan om haar tegen deze seksuele intimidatie door haar oud-collega's D.L. en R.H. in bescherming te nemen. De gemeente heeft haar op een onveilige werkplek geplaatst. Door het gebeurde heeft zij psychische schade opgelopen. Het feit dat er in haar digitale dossier niets over haar klacht is terug te vinden is typerend voor de aanpak van deze kwestie door de gemeente. Ten onrechte stelt de gemeente zich op het standpunt dat haar klacht te oud is. De werkconsulent P. was van alles op de hoogte. Mevrouw B. stuurt een aantal e-mails toe die zij met mevrouw P. wisselde.

19. Standpunt gemeente

In het digitale dossier van mevrouw B. zijn geen aanwijzingen te vinden dat de kwestie bij haar werkconsulent bekend is. Uit navraag bij werkconsulent mevrouw P. blijkt ook dat die niet bekend is met het feit dat er zich bij het traject destijds problemen van dien aard hebben voorgedaan. Mevrouw B. dient haar klacht eerst met haar werkconsulent te bespreken. Om deze reden mag de gemeente de klacht niet in behandeling nemen. Bovendien dateert de gebeurtenis waarover mevrouw B. klaagt van langer dan een jaar geleden en hebben de betrokken medewerkers, evenals mensen binnen het traject, inmiddels een andere positie. De kern van de klacht ging niet over gebeurtenissen uit het verleden, maar over meewerken aan een traject zonder rekening te houden met gevoelens van onveiligheid. Op grond van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht



mag dan van klachtbehandeling worden afgezien. Gelet op de ernst van de klacht adviseert de gemeente mevrouw B. om die met haar werkconsulent te bespreken. Omdat mevrouw B. niet werkzaam is (geweest) bij de gemeente Rotterdam is het 'Protocol ongewenste omgangsvormen' in haar situatie niet van toepassing.

Wet en regelgeving

20. 'Protocol ongewenste omgangsvormen' d.d. 20 februari 2007; Wet werk en bijstand (thans Participatiewet); samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeente Rotterdam en de Stichting Werkcafé d.d. 2 februari 2010 plus addendum d.d. 17 maart 2011

Toetsing aan behoorlijkheidsvereisten

21. De ombudsman toetst het optreden van de gemeente aan de behoorlijkheidsvereisten:

Bijzondere zorg

De overheid verleent aan personen die onder haar hoede zijn geplaatst de zorg waarvoor deze personen, vanwege die afhankelijke positie, op die overheidsinstanties zijn aangewezen.

Professionaliteit

De overheid zorgt ervoor dat haar medewerkers volgens hun professionele normen werken. De burger mag van hen bijzondere deskundigheid verwachten. *Medewerkers van de overheid handelen volgens hun professionele normen en richtlijnen. Hun opstelling is in alle situaties gepast en deskundig.*

Luisteren naar de burger

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt.



Overwegingen

Met betrekking tot zijn bevoegdheid:

22. Aangezien de klachten van mevrouw B. zich tegen de gemeente en niet tegen de Stichting Werkcafé richten is de ombudsman op grond van artikel 9:18 Algemene wet bestuursrecht bevoegd om deze te onderzoeken.

Met betrekking tot klacht 1 dat de gemeente niets heeft ondernomen om mevrouw B. te beschermen tegen de seksuele intimidatie door twee collega's bij het Werkcafé en dat de gemeente er niet voor heeft gezorgd dat zij dit soort gedrag aan de kaak kan stellen:

23. De ombudsman stelt vast dat de leidinggevende van mevrouw B. bij het Werkcafé, mevrouw A., bekend was met een deel van de klachten van mevrouw B.
24. De ombudsman stelt verder vast dat mevrouw A. naar aanleiding van de ontvangst op 5 november 2010 van de eerste mail van D.L. bij mevrouw B. heeft geïnformeerd hoe het met haar ging. Mevrouw A. heeft D.L. en R.H. niet persoonlijk benaderd. Evenmin heeft zij bij de gemeente melding gemaakt van de klachten van mevrouw B.
25. Daar waar mevrouw B. zich erover beklaagt dat er van de zijde van de gemeente niets is ondernomen om haar tegen de seksuele intimidatie door haar twee oud-collega's in bescherming te nemen is de klacht ongegrond. De ombudsman heeft niet vast kunnen stellen dat de gemeente vóór 10 december 2013, toen zij haar klacht bij het Centraal meldpunt klachten van de gemeente indiende, van die klachten op de hoogte was.

Met betrekking tot klacht 2 dat de gemeente haar klacht niet wil behandelen omdat het te lang geleden is:

26. Op grond van artikel 9:8 Algemene wet bestuursrecht kan het bestuursorgaan na een tijdsverloop van een jaar van klachtbehandeling afzien. De ratio van deze bepaling is dat een onderzoek naar feiten die lange tijd geleden hebben plaatsgevonden, lastiger is uit te voeren dan een onderzoek naar meer recente gebeurtenissen. Van deze bevoegdheid dient in redelijkheid gebruik te worden gemaakt.
27. De ombudsman stelt vast dat de gemeente in het geheel niet heeft onderzocht of deze situatie zich hier voordeed en of het mogelijk was de klacht te onderzoeken.
28. De ombudsman stelt verder vast dat de klacht van mevrouw B. ondanks het tijdsverloop goed onderzoekbaar is gebleken. Anders dan mevrouw B. naar haar



- werkconsulent² te verwijzen, had de gemeente – gelet op de ernst van de klacht – dan ook een onderzoek naar de klacht moeten starten.
29. Dit onderzoek had zich verder kunnen richten op de beantwoording van de vraag of het Werkcafé zich in dit geval aan de inhoud van de tussen de gemeente en het Werkcafé gesloten samenwerkingsovereenkomst – in het bijzonder het onderdeel dat melding bij de gemeente moet worden gedaan als sprake is van “*oncoöperatief gedrag of grensoverschrijdende agressiviteit*” – heeft gehouden.
30. De klacht over de onderzochte gedraging van de gemeente Rotterdam, cluster Werk en Inkomen is gegrond wegens strijd met het behoorlijkheidsvereiste *luisteren naar de burger*.

Extra overweging ombudsman

31. Zoals de ombudsman in zijn op 28 mei 2015 gepubliceerde onderzoeksrapport ‘*Het pad naar werk.....niet geplaveid, wel schoongeveegd!*’ reeds heeft overwogen, zijn re-integratiebedrijven geen onderdeel van de gemeente, maar stuurt de gemeente de uitkeringsgerechtigde er verplicht naar toe. Omdat de uitkeringsgerechtigde geen keus heeft, vindt de ombudsman dat de gemeente ook een rol heeft bij het waarborgen van goede arbeidsomstandigheden en een goede behandeling van de uitkeringsgerechtigden bij de re-integratiebedrijven. De gemeente moet de uitkeringsgerechtigde informeren over zijn rechten.
32. Uit het onderzoek naar haar klacht blijkt dat het voor mevrouw B. onvoldoende duidelijk was waar zij met haar klachten terecht kon en hoe zij haar onvrede buiten het re-integratiebedrijf aan de kaak kon stellen.
33. Omdat mevrouw B. niet werkzaam is geweest bij de gemeente Rotterdam is het ‘Protocol ongewenste omgangsvormen’ in haar situatie niet van toepassing.
34. Door onvoldoende ‘infrastructuur’ te bieden, wist mevrouw B. niet tot wie zij zich kon wenden om haar klachten in een beschermde omgeving en in vertrouwen te bespreken. Op dit onderdeel is de klacht van mevrouw B. gegrond wegens strijd met de behoorlijkheidsvereisten bijzondere zorg en professionaliteit.

² Voorheen klantmanager



Eindoordeel

Twee van de drie onderzochte gedragingen van de gemeente Rotterdam zijn niet behoorlijk. De gemeente had ervoor moeten zorgen dat mevrouw B. wist tot wie zij zich kon wenden om haar klachten in een beschermde omgeving en in vertrouwen te bespreken en had niet op louter formele gronden mogen besluiten de klacht niet in behandeling te nemen.

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

Aanbeveling

In zijn op 28 mei 2015 gepubliceerde onderzoeksrapport '*Het pad naar werk..... niet geplaveid, wel schoongeveegd*' heeft de ombudsman in het licht van de behoorlijkheidsnorm transparant de gemeente onder andere de volgende drie aanbevelingen gedaan:

1. neem in de aanbestedingsprocedures en de overeenkomsten met re-integratiebedrijven op dat zij een klachtenprocedure moeten hebben en dat zij de uitkeringsgerechtigden daarover actief informeren;
2. zorg binnen deze regeling voor een vertrouwenspersoon waar uitkeringsgerechtigden terecht kunnen met klachten over de gang van zaken bij re-integratiebedrijven en
3. informeer uitkeringsgerechtigden dat de gemeentelijke ombudsman op grond van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (in tweede instantie) klachten over re-integratie kan onderzoeken.

In zijn reactie op dit rapport heeft de wethouder Werkgelegenheid en Economie, de heer M.J.W. Struijvenberg de ombudsman laten weten dat hij de eerste en derde aanbeveling overneemt. Met betrekking tot de tweede aanbeveling schrijft de wethouder op 24 april 2015 dat het niet nodig is om een aparte vertrouwenspersoon voor klachten over de gang van zaken bij re-integratiebedrijven aan te stellen en dat met het team Klachten Werk en Inkomen, de klachtenprocedure voor re-integratiebedrijven en de gemeentelijke ombudsman voldoende geschikte voorzieningen beschikbaar zijn.



Tijdens het onderzoek naar deze klacht heb ik vastgesteld dat zeker bij personen die te maken krijgen met ongewenst gedrag, een vertrouwenspersoon nodig is. Reden waarom ik deze aanbeveling opnieuw doe.

Aanbeveling

Zorg voor een aparte vertrouwenspersoon waar uitkeringsgerechtigden terecht kunnen met hun klachten over de gang van zaken bij re-integratiebedrijven.

Reactie wethouder op aanbeveling

In zijn reactie van 11 augustus 2015 schrijft de wethouder dat de gemeente aan de extra overweging van de ombudsman, dat het mevrouw B. onvoldoende duidelijk was waar zij terecht kon met haar klacht en dat er door de gemeente onvoldoende 'infrastructuur' wordt geboden om de klacht te bespreken, tegemoet is gekomen door:

1. werkzoekenden beter te informeren over de mogelijkheid een klacht in te dienen over zijn/haar re-integratietraject;
2. in de nieuwe contracten die worden afgesloten met re-integratiebedrijven is geborgd dat zij een klachtenprocedure moeten hebben en
3. werkzoekenden met klachten terecht kunnen bij het team Klachten van Werk en Inkomen alsmede het bureau van de gemeentelijke ombudsman.

Reactie ombudsman

Door enkel te verwijzen naar de voorliggende klachtprocedures en –instanties miskent de wethouder dat een vertrouwenspersoon een voorziening is met een wezenlijk ander karakter dan een klachtcoördinator of klachtbehandelaar. Niet voor niets is in het 'Protocol ongewenste omgangsvormen' naast een klachtenprocedure in een vertrouwenspersoon voorzien. Een van de taken van een vertrouwenspersoon is nu juist het op verzoek begeleiden van een medewerker die overweegt een klacht bij de klachtencommissie in te dienen. Daarnaast is de vertrouwenspersoon aanspreekpunt voor medewerkers die geconfronteerd worden met ongewenste omgangsvormen, geeft hij opvang en verleent hij nazorg. De vertrouwenspersoon adviseert de medewerker over eventueel te nemen stappen en kan een bemiddeling voorstellen (artikel 5.5 Protocol). De ombudsman vermag niet in te zien waarom een uitkeringsgerechtigde die door de gemeente verplicht naar een re-integratiebedrijf wordt gestuurd in dit opzicht anders zou moeten worden behandeld dan een medewerker van de gemeente. De ombudsman ziet daarom geen aanleiding de aanbeveling te wijzigen of ervan af te zien die te doen.





Bijlage bij bevindingen en voorlopig oordeel 2014.460

Klachtbehandeling door de gemeente

1. Op 10 december 2013 dient mevrouw B. haar klacht bij de gemeente in.
2. De gemeente bevestigt nog diezelfde dag aan mevrouw B. de ontvangst van haar klacht en deelt haar mee dat zij binnen 4 weken een antwoord ontvangt.
3. Op 11 december 2013 bespreekt mevrouw B. haar klacht met voor het eerste met klantmanager P.
4. Op 17 januari 2014 schrijft de gemeente aan mevrouw B. dat de gemeente haar klacht niet in behandeling neemt.
5. Op 23 januari 2014 reageert mevrouw B. per e-mail op de inhoud van deze brief.
6. Nog diezelfde dag reageert de gemeente per e-mail op de e-mail van mevrouw B. van 23 januari 2014.
7. Op 26 januari 2014 stuurt mevrouw B. een e-mail aan de gemeente waarin zij reageert op de e-mail van de gemeente van 23 januari 2014.
8. Op 7 februari 2014 stuurt de werkconsulent van mevrouw B., mevrouw P, een e-mail aan mevrouw B.
9. Mevrouw B. is ontevreden over de reactie van de gemeente op haar klacht en stuurt op 25 maart 2014 een e-mail aan de ombudsman.

Klachtbehandeling door de ombudsman

10. Op 25 maart 2014 dient mevrouw B. haar klacht per e-mail bij de ombudsman in.
11. Op 31 maart 2014 bevestigt de ombudsman per e-mail aan mevrouw B. de ontvangst van haar klacht en hij verzoekt mevrouw B. om meer informatie.
12. Op 6 en 24 april 2014 stuurt mevrouw B. de e-mailcorrespondentie tussen haar en de gemeente aan de ombudsman toe.
13. Op 7 mei 2014 licht mevrouw B. haar klacht in een persoonlijk gesprek met de ombudsman toe.
14. Op 7 en 8 mei 2014 stuurt mevrouw B. de e-mails die zij van haar oud- collega bij het Werkcafé D.L. ontving, aan de ombudsman toe.
15. Op 22 mei 2014 stuurt de ombudsman het concept-verslag van het gesprek van 7 mei 2014 aan mevrouw B. toe en stelt hij haar in de gelegenheid om daar binnen 14 dagen op te reageren. Op 1 juli 2014 reageert mevrouw B. per e-mail waarna de ombudsman het verslag definitief vaststelt en het op 11 juli 2014 aan haar toestuurt.
16. Op 11 september 2014 heeft de ombudsman het dossier van mevrouw B. bij het cluster Werk en Inkomen ingezien.



17. Bij brief van 18 september 2014 informeert de ombudsman de gemeente over de bij hem binnengekomen klacht van mevrouw B. De ombudsman schrijft dat hij naar aanleiding van de klacht een onderzoek opent en dat hij de heren M. en O. - de opvolgende klantmanagers van mevrouw B. bij Werk en Inkomen - en mevrouw A. - haar leidinggevende bij het Werkcafe - als getuigen wil horen.
18. Op 10 oktober 2014 vindt het hoorgesprek met de heer O. plaats.
19. Op 24 oktober 2014 stuurt de ombudsman het concept-gespreksverslag aan de heer O. toe en stelt hij hem in de gelegenheid om daar binnen 14 dagen op te reageren. Op 21 november 2014 reageert de heer O. per e-mail waarna de ombudsman het verslag definitief vaststelt en dit op 27 november 2014 aan hem toestuurt.
20. Op 23 oktober 2014 vindt het hoorgesprek met de heer M. plaats.
21. Op 13 november 2014 stuurt de ombudsman het concept-gespreksverslag aan de heer M. toe en stelt hij hem in de gelegenheid om daar binnen 14 dagen op te reageren. Nog diezelfde dag reageert de heer M. per e-mail waarna de ombudsman het verslag definitief vaststelt en dit op 17 november 2014 aan hem toestuurt.
22. Op 11 februari 2015 vindt het hoorgesprek met mevrouw A. plaats. Bij dit hoorgesprek is de directeur van de Stichting Werkcafé als toehoorder aanwezig.
23. Voorafgaand aan en volgend op het hoorgesprek met mevrouw A. vindt er een uitvoerige briefwisseling plaats tussen de ombudsman en de directeur van de Stichting Werkcafé over de vraag of de ombudsman bevoegd is om de klacht van mevrouw B. te onderzoeken en of de ombudsman bevoegd is om mevrouw A. als getuige in het kader van zijn onderzoek te horen. Met het oog op de voortgang van zijn onderzoek verzoekt de ombudsman bij brief van 14 november 2014 het cluster Werk en Inkomen om het daartoe te leiden dat mevrouw A. bij de ombudsman verschijnt.
24. Op 13 februari 2015 stuurt de ombudsman het concept-gespreksverslag aan mevrouw A. toe en hij stelt haar in de gelegenheid om daar binnen 14 dagen op te reageren. Op 2 maart 2015 reageert mevrouw A. per e-mail waarna de ombudsman het verslag definitief vaststelt en dit op 13 maart 2015 aan haar toe stuurt.
25. Bij brief van 26 maart 2015 verzoekt de ombudsman de gemeente om nadere informatie met betrekking tot het 'Protocol ongewenste omgangsvormen' d.d. 20 februari 2007.
26. Bij brief van 31 maart 2015 reageert de gemeente op deze brief.
27. Bij brief van 26 mei 2015 informeert de ombudsman bij de gemeente of er met het Werkcafé een (of meer) samenwerkingsovereenkomst(en) zijn gesloten en, zo ja, verzoekt hij de gemeente om die in kopie aan hem toe te sturen.



28. Op 24 juni 2015 beantwoordt de gemeente deze vraag bevestigend en stuurt de ombudsman de gevraagde stukken toe.
29. Op 30 juli 2015 stuurde de ombudsman zijn concept-bevindingen en voorlopig oordeel toe met een aanbeveling aan mevrouw B., het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Rotterdam, de wethouder Werkgelegenheid en Economie, de directeur van het cluster Werk en Inkomen, de werkconsulenten M. en O., de directeur van Stichting het Werkcafé en de projectleider van het Werkcafé A met het verzoek daarop te reageren.
30. Op 11 augustus 2015 reageert de wethouder Werkgelegenheid en Economie met een brief die de ombudsman op 25 augustus 2015 ontvangt.
31. Op 12 en 27 augustus 2015 en 13 september 2015 reageert mevrouw B. Mevrouw B. overlegt e-mails tussen haar en mevrouw P. die dateren van rondom 10 december 2013, de dag dat zij haar klacht bij het toenmalige Centraal Meldpunt Klachten van de dienst Werk en Inkomen indiende. Daaruit blijkt dat zij op woensdag 11 december 2013 mevrouw P. informeert over wat zij bij het Werkcafé heeft ervaren.
32. Op 25 september 2015 stuurt de ombudsman mevrouw B. een bericht dat hij de inhoud van haar e-mails bij het vaststellen van zijn definitief oordeel zal betrekken.