



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

XXXX

Geachte mevrouw XXXX,

In uw bericht van 11 mei 2020 geeft u aan dat uw client mevrouw XXXX het niet eens is met de reactie van de [werkgever] op haar klacht over de beëindiging van haar contract. Uw client klaagt over de wijze waarop haar teamleider haar contract als uitzendkracht tijdens een gesprek op 18 december 2019 per direct heeft opgezegd. Op 27 mei 2020 hebben wij u laten weten dat de Nationale ombudsman een onderzoek naar uw klacht heeft ingesteld. Hieronder leest u hoe dit onderzoek is verlopen, onze conclusie en een toelichting hierop.

#### **Onze aanpak**

Wij hebben uw klacht op 29 mei 2020 voorgelegd aan de [werkgever]. De [werkgever] heeft vervolgens op 10 juli 2020 een reactie gegeven op een aantal vragen die wij hebben gesteld. Deze reactie hebben we vervolgens aan u doorgeleid. U heeft namens uw client op 19 augustus hierop gereageerd.

#### **Conclusie**

Ik heb de klacht getoetst aan het behoorlijkheidsvereiste van fatsoenlijke bejegening. Het vereiste van fatsoenlijke bejegening houdt in dat de overheid de burger respecteert, hem fatsoenlijk behandelt en hulpvaardig is. Het vereiste van fatsoenlijke bejegening brengt met zich mee dat een leidinggevende op een correcte wijze gesprekken voert met zijn medewerkers. Dit geldt voor medewerkers die een dienstverband hebben bij de overheid, maar ook voor uitzendkrachten.

Op basis van wat de [werkgever] heeft geschreven en uw reactie hierop, kom ik tot de conclusie dat uw klacht gegrond is. Ik acht de onderzochte gedraging niet behoorlijk wegens strijd met het vereiste van fatsoenlijke bejegening. Hieronder licht ik dit verder toe.

#### **Wat is er gebeurd?**

Uw client was als uitzendkracht werkzaam bij de [werkgever] vanaf 7 januari 2019. Het uitzendcontract is diverse malen verlengd en liep tot eind februari 2020. Op 18 december 2019 nodigde haar teamleider haar uit voor een gesprek. Bij dit gesprek was ook een HR-adviseur aanwezig. Uw client wist vooraf niet waar het gesprek over zou gaan en dat er ook een HR-adviseur bij aanwezig zou zijn. Uw client en de [werkgever] hebben een verschillende beleving over de insteek van het gesprek en ook de wijze waarop het gesprek verliep. In elk geval staat vast dat uw client in het gesprek is meegedeeld dat het contract per direct werd ontbonden. Uw client is daarna opgedragen haar persoonlijke spullen te pakken en het gebouw van de [werkgever] onmiddellijk te verlaten. Zij heeft nauwelijks afscheid kunnen nemen van collega's. Haar direct leidinggevende informeerde direct de collega's per e-mail hierover. Dit gebeurde twaalf minuten na aanvang van het gesprek. Vervolgens heeft hij na ruim een uur nog een bericht gestuurd aan haar directe collega's. Hierin

Pagina 1

#### **Datum**

2 november 2020

#### **Onderwerp**

einde onderzoek

#### **Ons nummer**

202012434

#### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



verzocht de leidinggevende haar collega's om haar niet meer binnen te laten bij de [werkgever], omdat zij geen toegang meer had tot de [werkgever].

Pagina 2

### **Klachtbehandeling bij de [werkgever]**

Uw client voelt zich onheus bejegend en heeft veel last van hetgeen is gebeurd en wendde zich tot een advocaat. U heeft vervolgens op 27 januari 2020 namens uw client een klacht ingediend bij de [werkgever]. In de tussentijdse periode is er geen contact opgenomen met uw client vanuit de [werkgever]. U bent beiden uitgenodigd voor een hoorzitting, maar heeft hier vanaf gezien. Bij brief van 2 april 2020 heeft de [werkgever] de klacht ongegrond bevonden.

**Ons nummer**  
202012434

In de klachtafhandelingsbrief geeft de [werkgever] wel aan dat zij de situatie voor uw client betreurt. Ook signaleert zij dat er zaken beter anders hadden kunnen gaan en dat zij hier als organisatie van wil leren. Het gaat dan om het punt dat de direct leidinggevende de betreffende dag heeft gehandeld zonder hier een andere leidinggevende over te informeren. En dat er geen aandachtspunten over het functioneren van uw client waren vastgelegd.

### **Vershil van inzicht over gesprek**

Op 11 mei 2020 heeft u namens uw client de klacht voorgelegd aan de Nationale ombudsman. Uit de bijgevoegde reactie van de [werkgever] op onze vragen en de reactie van uw client hierop komt helder naar voren dat uw client en haar leidinggevende het betreffende gesprek op 18 december 2019 en de aanloop ernaartoe anders hebben ervaren. Ik constateer dat er verschil van inzicht is en blijft over het verloop van het bewuste gesprek op 18 december. En met welke intentie de leidinggevende het gesprek is ingegaan. Omdat zowel de betreffende leidinggevende alsook de aanwezige HR-adviseur niet meer werkzaam zijn voor de [werkgever] en er ook geen gespreksverslag is opgemaakt, is het lastig om na te gaan hoe het gesprek nu precies is verlopen. Zowel uw client als de [werkgever] zien eigenlijk geen toegevoegde waarde in een bemiddelingsgesprek.

### **Opzeggen is mogelijk**

Voor uw client geldt het uitzendbeding. Dit betekent dat een overeenkomst eindigt zodra de opdracht afloopt of de uitzendkracht ziek wordt. Zowel het uitzendbureau, de inlener, als de uitzendkracht kan op elk moment besluiten de samenwerking te stoppen. Wanneer de uitzendklus twaalf weken of langer heeft geduurd, moet de uitzendkracht zelf het wel eerder te horen krijgen als zijn overeenkomst eindigt. Hier zijn richtlijnen voor. Als de inlener te laat meldt dat de overeenkomst eindigt kan het zijn dat er nog doorbetaald wordt. In het geval van uw client ging het hier om tien dagen. Ik heb begrepen dat uw client is doorbetaald tot einde van het jaar. Hoewel het dus strikt genomen niet onrechtmatig is om de overeenkomst per direct te ontbinden, gaat het hier om de vraag of het behoorlijk is geweest om het op deze manier te doen.

### **Fatsoenlijke bejegening?**

Van een leidinggevende mag verwacht worden dat hij met medewerkers op een correcte manier in gesprek gaat en (slecht nieuws) gesprekken niet onnodig laat escaleren. Dit geldt voor medewerkers met een dienstverband bij de overheid, maar zeker ook voor uitzendkrachten die in het algemeen minder rechtsbescherming genieten. In deze specifieke situatie gaat het hierbij dus niet alleen over het bewuste gesprek, maar ook over de hele gang van zaken rondom het gesprek. Dus ook de voorbereiding en de nazorg.



Niet duidelijk is geworden wat de betreffende teamleider concreet heeft gedaan om het betreffende gesprek zo goed mogelijk te laten verlopen en te voorkomen dat de situatie onnodig escaleerde. Het op deze wijze, onverwacht en per direct ontbinden van een uitzendcontract na een periode van bijna een jaar, is immers een maatregel met een behoorlijke impact. Dit geldt zeker nu van te voren niet duidelijk was gemaakt dat uw cliënt niet voldoende functioneerde. Of dat er zich ernstige incidenten of situaties hadden voorgedaan.

Ook de wijze waarop de leidinggevende de directe collega's van uw client heeft geïnformeerd speelt hierbij een rol. Verder is niet gebleken dat er enige vorm van nazorg is geboden aan uw client vanuit de [werkgever] na 18 december. Dit terwijl de [werkgever] zelf ook spreekt over een uitzonderlijke situatie.

Op grond van de bovenstaande genoemde factoren acht ik het handelen van de [werkgever] in strijd met het vereiste van fatsoenlijke bejegening.

Met instemming heb ik kennisgenomen van de reacties van de [werkgever], waarin deze aangeeft te betreuren dat uw client veel last heeft van de gehele situatie. Ook geeft de [werkgever] aan dat zij verbeterpunten ziet daar waar het de communicatie en de dossieropbouw over het functioneren van uitzendkrachten betreft. Verder heeft de [werkgever] zelf ook aangegeven dat het een aandachtspunt is dat de betreffende leidinggevende op de dag zelf niet heeft afgestemd met een andere leidinggevende over de ontstane situatie. Ik vind het dan ook opmerkelijk dat de [werkgever] de klacht ongegrond heeft verklaard en ook in tweede instantie geen aanleiding zag voor een (gedeeltelijke) gegrondverklaring, juist ook omdat gebleken is dat dit voor uw client zo belangrijk was.

Ik zal de [werkgever] vragen om na te gaan of alsnog excuses kunnen worden aangeboden aan uw client. Een afschrift van deze brief zal worden verzonden aan de [werkgever].

#### **Focus op de toekomst**

Ik heb begrepen dat de gehele situatie uw client erg heeft aangegrepen. En dat het voor haar tot heden niet mogelijk is gebleken om deze achter zich te laten. Ik hoop dat deze brief bijdraagt aan het proces van verwerken van deze voor haar moeilijke ervaring. En dat het haar lukt om de focus weer meer op de toekomst te gaan richten.

#### **Bericht ook anoniem op website**

Een geanonimiseerde versie van dit bericht vindt u op onze website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl). Om uw privacy te waarborgen is het bericht anoniem: het gaat wel over uw klacht, maar uw naam en die van uw client komen er niet in voor.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen